INFORMATION AND PRIVACY
COMMISSIONER/ONTARIO

# ANNUAL REPORT
# 1989

91-00112/

ISSN 0847-0634

The contents of this annual report are printed on 100 per cent recycled paper. The text was desktop published by IPC staff.

Information and Privacy
Commissioner/Ontario
Commissaire à l'information
et à la protection de la vie privée/Ontario

April 24, 1990

The Honourable Hugh Edighoffer, M.P.P.
Speaker of the Legislative Assembly

Dear Sir:

Pursuant to Section 58 of the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act, 1987*, I have the honour to present the Annual Report of the Information and Privacy Commissioner/Ontario for the year ending December 31, 1989.

Yours truly,

Sidney B. Linden
Information and Privacy Commissioner/Ontario

80 Bloor Street West,
Suite 1700,
Toronto, Ontario
M5S 2V1

Fax: 416 965-2983
1-800-387-0073
Tel: 416 326-3333

# TABLE OF CONTENTS


**Commissioner's Message** 5

**Mandate** 6

**Organization** 7

Commissioner's Office 7
Corporate Services 7
Legal Services 8
Compliance 8
Reorganization 9

**Practices and Procedures** 10

The Appeal Process 10
The Compliance Function 11

**Section 58(2): Effectiveness Review** 13

Summary of the Nature and Ultimate Resolution of Appeals 13
Statistics Relating to Requests Received by Ministries and Agencies 14

**Tables 1 to 16** 17

Statistics Relating to the Appeal Process 32

**Tables 17 to 25** 34
Compliance with the Act 45
Commissioner's Recommendations 48

**Section 59: Other Activities** 50

**Appendices** 53

# COMMISSIONER'S MESSAGE

It has been two years since the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act, 1987* came into effect for ministries in Ontario. In my first annual report, I discussed the events of our first year of operation, — the organizational and administrative matters that occupied so much of our time.

At the end of our second year, I am gratified at the smoothness with which the legislation is being administered. Both in our agency and in the various ministries, agencies, boards and commissions, freedom of information and protection of privacy issues are being addressed with sensitivity and skill.

The co-operation from staff at the Freedom of Information and Privacy Branch of Management Board of Cabinet has been excellent. Furthermore, the continuation of our positive working relationship with the many Freedom of Information and Privacy Co-ordinators across the provincial government has been a highlight of our success.

A great deal of progress has occurred within the Commissioner's office during the past year. The automation of all systems in the office, and the development of considerable research capacity have added to our ability to address complex and difficult issues.

In the course of the appeals process, we examined hundreds of matters, reviewed countless submissions and decided many issues. In total, 102 orders were issued in 1989 and many other appeals were resolved through the mediation process. The summaries of appeals decided by this office have formed a considerable body of precedent that is of general value in interpreting the *Act*. The summaries of settled cases have also become an invaluable aid in interpreting the *Act*. These summaries, which are issued regularly throughout the year, have been consolidated and are now being published under separate cover as Volume Two to this report.

Freedom of information and protection of privacy will expand to cover local government agencies across Ontario in January 1991. Our office has spent considerable time preparing to meet the challenge that an additional 3,000 institutions will bring to our work.

We have undertaken an organizational review — this report discusses some of the details, most of which will be in place by January 1, 1991.

We are looking forward to the implementation of the *Municipal Freedom of Information and Protection of Privacy Act, 1989*, and the challenges it will bring. Administering the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act, 1987* continues to be demanding, but we are confident that our efforts will be rewarded by greater understanding and acceptance of the legislation.

# MANDATE

From a set of principles enunciated by the Commission on Freedom of Information and Individual Privacy (the "Williams Commission") in the early 1980s, the concepts of access to government-held information and protection of personal privacy have been codified in Ontario's *Freedom of Information and Protection of Privacy Act, 1987*. Chief among these principles is the integration of both the concepts in one statute.

One of the challenges facing the Information and Privacy Commissioner is to uphold these separate values and to strike the proper balance, when necessary, between the public's right to know and an individual's right to confidentiality of personal information.

The *Act* requires government institutions to make initial determinations regarding the proper application of the law. However, the *Act* also recognizes that these decisions are sometimes difficult and complex, and that, in the words of the *Act*: "decisions on the disclosure of government information should be reviewed independently of government." The *Act* gives this responsibility to the Commissioner, and to ensure his independence, the Commissioner is made an Officer of the Legislature, reporting directly to the Assembly.

One of the Commissioner's key functions is to receive and consider appeals from members of the public who have been refused access to government of Ontario general records, or have been denied access to their own personal information. Any decision made by a head under the *Act* may be appealed to the Commissioner.

The *Act* also recognizes that the adequate protection of personal privacy is contingent on government institutions conforming to certain standards regarding the collection, storage, dissemination and ultimate disposal of personal information. The Commissioner is responsible for ensuring adherence to the standards set by the *Act* and its regulations. If he finds, as a result of an investigation, that a government institution's personal information practices contravene the *Act*, the Commissioner is empowered to order the institution to cease a collection practice, or to destroy records containing personal information.

The *Act* also gives the Commissioner an advisory role. Whenever proposed legislation or new government programs include provisions with privacy protection implications, the Commissioner can offer his comments.

The experience of other jurisdictions indicates that the effectiveness of the rights granted under freedom of information and privacy legislation is directly related to the public's knowledge of those rights. To ensure public awareness, Ontario's Commissioner is authorized to conduct public education programs and provide information on the Commissioner's role and activities.

The Commissioner can also conduct research on any matter relating to the purposes of the *Act*. Because we live in what can accurately be characterized as "the information society", innovative technologies continue to expand the role of information as a commercial, scientific and social decision-making tool. Although there are widely accepted benefits to this kind of technological advancement, the *Act* recognizes the need to carefully monitor and assess the impact these changes will have on personal privacy and access to information.

Finally, the *Act* recognizes the value of active public participation in the implementation of rights established by the law, by allowing members of the public to make complaints and express opinions regarding the operation of the legislation.

# ORGANIZATION

In 1989, the Office of the Information and Privacy Commissioner consisted of three Branches - Corporate Services; Legal Services; and Compliance.

## Commissioner's Office

During 1989, the Commissioner was actively involved in all aspects of the Office's administrative and operational development. As the agency's chief executive officer, he provided overall administrative and policy direction, though day to day matters were delegated to the agency's three branch Directors, who reported to the Commissioner.

In 1989, 102 orders were processed by the Commissioner's office. Beginning in 1990, conducting inquiries and issuing orders will be shared with an Assistant Commissioner.

The Commissioner's office continued to develop good relations with the Freedom of Information and Privacy Branch of Management Board of Cabinet on a broad range of issues, including legislation dealing with confidentiality provisions in other statutes; municipal freedom of information and protection of privacy legislation and related bills. When these bills were referred to the Standing Committees on the Legislative Assembly and Administration of Justice, the Commissioner's office participated in the committees' deliberations. At the same time, the office continued its activities with various offices and departments of the Office of the Assembly and the Board of Internal Economy.

During the latter half of 1989, the Commissioner initiated discussions on the impact to the agency of the expansion of access and protection of privacy legislation to local government bodies. The results of that discussion led to the selection of Touche Ross, management consultants, to undertake an organizational review of the agency. Based on their recommendations, the Office will adopt a new organizational structure for 1990.

The Commissioner's staff continued to consist of an executive assistant, a senior policy advisor and an administrative assistant.

## Corporate Services

### Administration

This branch's activities in 1989 included supervising the hiring of new staff for the other departments, and its own growth in response to added responsibilities. To assist the Director of Corporate Services, a Manager of Administration was hired to deal with the various support services, including purchasing, equipment maintenance, printing, office leasing and office security. In addition, the branch continued to prepare, administer and monitor the agency budget and conduct financial analyses. Over the course of the year, the Director took on added operational responsibilities in the appeals and compliance areas.

The branch continued to be the principal contact for the various offices and departments of the Office of the Assembly, as well as the Board of Internal Economy.

### Communications

The Communications branch welcomed a new Manager during the summer of 1989, who prepared a communications and outreach plan for 1990. One of the main emphases will be on the training of local government officials as they prepare for the 1991 implementation of the *Municipal Freedom of Information and Protection of Privacy Act, 1989*. The branch will be conducting its municipal outreach program in conjunction with Management Board of Cabinet, participating in the latter's awareness sessions for local government bodies.

The branch was also responsible for handling all information calls from members of the general public, and for providing French language services to the agency.

## Legal Services

During 1989, Legal Services provided all required legal support to the agency, and was also responsible for processing appeals made to the Commissioner under the *Act*. It consisted of two units, headed by a Director.

### Appeals

The Appeals unit consists of a Manager and 11 Appeals Officers. The unit is responsible for processing appeals filed under the *Act*, which involve denial of access to general records, third party information, access to personal information, or correction of personal information on file with the government.

Staff deal directly with appellants and various government institutions in an attempt to mediate settlements of issues arising in the appeals, and also assist with cases which proceed to the inquiry stage.

### Legal Services

The Legal Services unit provides opinions and other general legal services for the agency. Duties include the analysis of comparative legislation in other jurisdictions; reviewing relevant court decisions; preparing commentaries on emerging information and privacy issues; and providing legal opinions to Appeals Officers and Compliance Officers on issues arising in the context of appeals, investigations and reviews.

## Compliance

The Compliance branch is primarily involved with ensuring that provincial institutions comply with the various provisions of the *Act*. Investigations conducted by this branch deal with both access to information and privacy protection. The branch consists of three units, and is headed by a Director.

### Compliance Investigations and Reviews

The *Act* requires that Ontario government institutions adhere to certain standards and practices intended to protect the integrity of personal information in the custody and control of these institutions. The compliance unit is responsible for ensuring that institutions properly discharge this responsibility.

The unit consists of a Manager and four Compliance Officers, who investigate compliance issues arising either in the context of an appeal or as a result of a complaint from a member of the public. The unit also monitors government policies dealing with the collection and disposal of personal records, and provides advice and consultation on the privacy implications of existing or planned computer systems in various government institutions.

In its second year of operation, the compliance unit concentrated on developing and implementing review practices and procedures applicable to the context of privacy protection, and began to conduct a number of reviews and investigations into specific institutional practices.

### Systems

The Computer Systems unit is responsible for the development, implementation and ongoing administration of the agency's computer-related requirements. During the first year of operation, this unit designed and introduced a computerized tracking system for external users, several databases for internal use, automated reports and other related projects, all of which operate on a local area network. The agency's word and data processing requirements are also handled by this unit.

### Research and Statistics

The Research and Statistics unit provides research support and program evaluation for various aspects of the Commissioner's mandate. Over the past year, the unit's main focus has been monitoring data collection techniques used by all scheduled institutions, to ensure consistency of methodology in the various reporting requirements outlined in the *Act*. The unit has also been involved in other research-related activities including designing forms, surveys and questionnaires; a detailed study and analysis of trends, methodologies and information practices of government institutions; developing effective procedures for the compilation and tracking of information throughout the government; reviewing relevant literature; and collecting and compiling statistical data from all scheduled institutions for their inclusion in the Commissioner's Annual Report.

## Reorganization

On January 1, 1991, some 3,000 local government bodies will come under the *Municipal Freedom of Information and Protection of Privacy Act, 1989*. As with the provincial *Act*, the Information and Privacy Commissioner is the agency to which the public can appeal when a request for access to records or personal information is refused, or if they wish to complain about an invasion of personal privacy.

The impact on the Commissioner's Office of another level of government will be significant. All the roles and responsibilities assigned to the Commissioner under the provincial *Act* are duplicated under the municipal *Act*. For the Commissioner's Office to be able to fulfil its multiple mandates in relation to both levels of government, the Office will need to be organized in the most effective manner possible. Recognizing this objective, a management consultant was hired to review the Office's existing administrative and institutional arrangements to determine whether any changes should be made as a result of the expanded mandate in 1991.

Accordingly, the consultant conducted an organizational review during the summer and fall of 1989 and submitted a report recommending significant changes. Those changes were completed in early 1990, and will be outlined in next year's Annual Report.

# PRACTICES AND PROCEDURES

## The Appeal Process

The 1988 Annual Report described some of the unusual features of the *Act*, in particular the fact that the *Statutory Powers Procedure Act* does not apply to the Commissioner's appeal procedures. This does not mean, however, that the Commissioner has absolute discretion to determine the inquiry process. Section 52 of the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act, 1987*, in addition to setting out the powers of the Commissioner during an inquiry, also contains several provisions relating to the procedural rights of persons participating in an inquiry.

For example, anyone involved in an inquiry may be represented by counsel or an agent. Also, the appellant, the head, and any affected party must be provided with an opportunity to make representations to the Commissioner, although the form of those representations is left to the discretion of the Commissioner. Section 52 also provides that no person is entitled to be present during, or to have access to or to comment on representations made to the Commissioner by any other person. Moreover, the section permits an inquiry to be conducted in private, at the Commissioner's discretion.

The *Act* gives the Commissioner considerable latitude in devising procedures, and the design of these procedures is necessarily shaped by the special nature of the issues and decisions the Commissioner is required to make. For example, some appeals involve disputes relating to records containing personal information or records under consideration by the Executive Council. Both of these types of records are exempt from disclosure under the *Act*.

If the contents of any such records were disclosed to the public during an inquiry, this would render the exemption and the appeal meaningless, so it is necessary to design procedures which address these unique issues while at the same time upholding the basic principles of fairness.

Apart from the procedural rights mentioned above, and the requirement that following unsuccessful mediation an appeal shall proceed to an inquiry, the *Act* is largely silent as to how the appeal process should work and what procedures the Commissioner should employ. While the procedures followed during the appeal process will continue to evolve as the Commissioner's Office gains more experience, they will always be guided by the overall principle of fairness.

What follows is an outline of the appeal process, from the mediation stage through to an inquiry and a binding order.

Subsection 50(1) of the *Act* gives a person who has made a request for:

(a) access to general records;

(b) access to personal information; or

(c) correction of personal information;

the right to appeal any decision of a head under the *Act* to the Commissioner. A third party who has been given notice of a request for access to general records also has a right of appeal by the Commissioner.

The requester has 30 days after notice of the decision was given by the head to file a written notice of appeal with the Commissioner. After an appeal is filed, the head of the institution and any affected persons are notified of the appeal.

It is the Commissioner's practice to attempt to mediate all appeals, although in exceptional circumstances an appeal may proceed directly to an inquiry. An Appeals Officer is assigned to the case. Where access to a particular record is in dispute, the Appeals Officer will review the record and attempt to mediate a settlement between the parties. The Appeals Officer ascertains the issues arising from the appeal and determines the respective positions of the parties. The Appeals Officer will contact both the appellant and the government representative

to ensure there are no misunderstandings. If settlement is not possible or only partially successful, the appeal proceeds to an inquiry. The Appeals Officer prepares a report which sets out the facts and issues arising from the appeal.

A formal Notice of Inquiry is sent to all parties, together with a copy of the Appeals Officer's Report. The parties are advised of their right to make representations to the Commissioner with respect to the issues arising from the appeal, and although the Appeals Officer's Report attempts to identify all relevant issues, it is made clear to the parties that they are free to address any other issues in their representations.

The Commissioner's normal practice is to require written submissions, and the parties are provided with a reasonable period of time to prepare their representations.

The representations of the parties are reviewed and analyzed, and when the Commissioner has all the necessary information, he prepares a written order disposing of all issues in the appeal. A copy of the Commissioner's Order is sent to each party. The order is also summarized and published in the agency's **Summaries of Appeals**, which are distributed regularly.

## The Compliance Function

The *Act* requires the Commissioner to undertake an annual review of the effectiveness of the *Act*, and to assess the extent to which Ontario government institutions are complying with the *Act*'s provisions. After completing this review, the Commissioner is authorized to make recommendations regarding the practices of individual ministries and agencies.

To discharge these responsibilities, the Commissioner must investigate, monitor, assess, evaluate, review and generally oversee how various institutions have implemented the *Act* and its regulations.

The Commissioner's compliance function operates at two levels.

First, the Commissioner has a general responsibility for ensuring that government institutions are complying with the *Act* as a whole. The scope of this responsibility encompasses matters such as compliance with statistical reporting requirements; proper processing of requests for information; and a wide range of records management issues.

On a more specific level, the Commissioner must satisfy himself that institutions have complied with those sections of the *Act* that seek to "protect the privacy of individuals with respect to personal information about themselves held by institutions and to provide individuals with a right of access to that information."

The *Act* establishes certain requirements dealing with the collection, retention, use, disclosure, disposal and security of personal information. In addition, Management Board of Cabinet is responsible for ensuring that regulations are in place which establish uniform administrative standards in each of the abovementioned areas.

The Compliance branch of the Commissioner's Office becomes involved when a public complaint has been received by the Office, when an appeal raises compliance or privacy issues, or when the Commissioner determines that a particular issue warrants investigation.

In instances where complaints are filed by members of the public, a Compliance Investigator will contact both the complainant and representatives of the institution to explore the issues raised in the complaint. A report is sent to both the complainant and the institution.

Appeals often involve a number of issues besides the denial of a request for access. These issues could include compliance concerns such as the manner in which personal information can be retrieved, or the extent to which an institution is complying with the *Act*. A compliance issue could be limited to one specific aspect of the operation of the institution or could have ministry-wide implications. In either case, Compliance Investigators are directed to conduct a thorough review of the institution's practices and procedures, and to report their findings to the Commissioner.

The Compliance branch is also involved in systematic reviews of various institutions where problems have been identified or where a particular ministry or agency recognizes the need to evaluate and perhaps change its administrative and records management practices in order to comply with the provisions of the *Act*. Because the *Act* has imposed new standards and practices for all government institutions to follow, many ministries and agencies are reviewing their procedures and practices. The Compliance branch is available to assist in this process.

The systematic reviews conducted by the Compliance branch focus on such matters as record keeping practices, security systems, and the various storage, retrieval and disposal practices used by institutions in dealing with the personal information in their custody and control.

In some cases, an investigation or review could result in recommendations by the Commissioner that a particular institution change its practices and procedures in order to comply with the *Act*. In more serious cases, the Commissioner might order an institution to cease a collection practice, or to destroy collections of personal information that contravene the *Act*. If such an order is being considered, subsection 59(b) of the *Act* requires that the head of the institution be first provided with an opportunity to present arguments to the Commissioner.

# SECTION 58 (2): EFFECTIVENESS REVIEW

Subsection 58(2) of the *Act* requires the Commissioner to undertake a comprehensive review of the effectiveness of the *Act* in providing access to information and protection of personal privacy. This subsection further stipulates that at least three matters must be included in the Commissioner's review, namely:

- a summary of the nature and ultimate resolution of appeals;
- an assessment of the extent to which institutions are complying with the *Act;* and
- the Commissioner's recommendations regarding practices of particular institutions and proposed revisions to the *Act* and regulations.

These matters will be dealt with separately in this section of the Annual Report.

The wording of subsection 58(2) suggests that the Commissioner's review need not necessarily be restricted to the three matters listed above. Rather, all relevant and pertinent matters should be included, in order that the Commissioner's Annual Report comprise a comprehensive review of the *Act*.

To appreciate the effectiveness of any new legislation, it is often useful to look at the new provisions in the context of what preceded it.

Before the *Freedom of Information and the Protection of Privacy Act, 1987* came into force on January 1, 1988, access to government information in Ontario was largely discretionary. It was up to individual ministers to decide whether the public interest warranted the release of specific records or information, and, as the Williams Commission discovered, this resulted in inconsistent and ad hoc practices. The public had no legal right to ask for, let alone receive, government information, and the civil service oath of secrecy acted as a further disincentive to disclosure of records in the custody and control of the provincial government bureaucracy.

This tradition of official secrecy was quite understandable, since it was inherited from Great Britain as part of our constitutional heritage. However, it is fair to say that, prior to the passage of the *Act* in 1987, principles of secrecy were deeply entrenched at all levels of the Ontario government.

In passing the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act, 1987* the Ontario Legislature broke with this inherited tradition, and, for the first time, gave the public a legal right of access to government records and to their own personal information. This right to physical access alone, however, will not achieve all of the *Act*'s goals and objectives. In the long run, the success of the *Act* will be measured in part on the basis of how well it has succeeded in changing the attitudes of government officials as custodians of information. The effectiveness of the *Act*, therefore, must be measured in qualitative as well as quantitative terms.

In the following pages, statistical data along with other interpretive material will be presented. The aim of this presentation is to provide a comprehensive review of the *Act* in its second year of operation.

## Summary of the Nature and Ultimate Resolution of Appeals

Subsection 58(2)(a) of the Act requires the Commissioner to summarize the nature and ultimate resolution of appeals. This summary is intended to provide an overview of the appeal process at both the mediation and inquiry stages.

In order to provide the proper context for analysing the appeal process, it is necessary to begin by looking at the initial requests for general records or personal information made to the various ministries and agencies covered by the Act. The statistical material provided below, has been gathered from Ontario government institutions pursuant to section 34 of the Act, which requires heads of institutions to

report the following matters to the Commissioner:

(a) the number of requests for access to records made to the institution;

(b) the number of refusals by the head to disclose a record, the provisions of this Act under which disclosure was refused, and the number of occasions on which each provision was invoked;

(c) for each provision of this Act in respect of which an appeal of a decision of a head has been commenced, the number of appeals commenced;

(d) the number of uses or purposes for which personal information is disclosed where the use or purpose is not included in the statements of uses and purposes set forth under clauses 45(d) and (e);

(e) the amount of fees collected by the institution under section 57; and

(f) any other information indicating an effort by the institution to put into practice the purposes of this Act.

## Statistics Relating to Requests Received by Ministries and Agencies

Each year, the various ministries and agencies report to the Commissioner, providing information on the general record, personal information and correction requests received and the actions taken to resolve those requests.

As in 1988, 100 per cent of the institutions listed in the schedule to the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act, 1987* completed and submitted a report of activities in 1989. Once received by the Commissioner, these reports were checked for internal consistency and any discrepancies were rectified. However, some inconsistencies became evident once the data had been aggregated and prepared in tabular format. Wherever possible these inconsistencies have been resolved, but because of the various interpretations possible in the accounting process some may remain. Where a discrepancy exists which cannot be resolved, the figures supplied by the institutions have been assumed to be accurate.

In all, provincial institutions received 8,757 requests under the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act, 1987*. Of these, 5,980 were for general records, 2,684 were for personal information and 93 were for corrections (Table 1).

As reported by the institutions, the vast majority of requests were answered during 1989 and only a small proportion were carried over into 1990. Among general record requests, 5,549 were completed and 355 carried over. Among personal information requests 2,696 were completed and 124 carried over. Among correction requests all 93 were completed in 1989 (Table 1).

The overall rate of completion of 95.2 per cent in 1989 compares quite favourably with the rate of 89.0 per cent, achieved in 1988, even though the volume of requests had almost doubled from 1988's 4,784 (Table 9). Because data fluctuates naturally from year to year, there will be increases and decreases in the numbers that occur simply by chance. Comparison between two adjacent years can be misleading and result in erroneous conclusions. This is particularly true if those two years are at the beginning of a new process when many activities and procedures are still evolving. Only after a number of "stable" years do trends start to emerge and forecasts become possible.

There were almost twice as many requests for general records as for personal information in 1989, a change from the virtually even split seen in 1988 (Table 9). To a large extent the difference can be accounted for by a change in the proportions of requests reported by one ministry, the Ministry of Revenue. From 170 general record requests and 616 personal information requests in 1988; the Ministry of Revenue reported receiving 3,044 general record

requests and 88 personal information requests in 1989 Year Totals provided in (Table 10).

Most of the requests made in 1989 were made to ministries. The greatest number of requests was reported by the Ministry of Revenue followed by the Ministry of Correctional Services, the Ministry of Community and Social Services and the Ministry of Health. These four ministries accounted for just over 50 per cent of requests received by ministries and just over 70 per cent of all requests. These four ministries also received the highest number of requests in 1988 (Table 10).

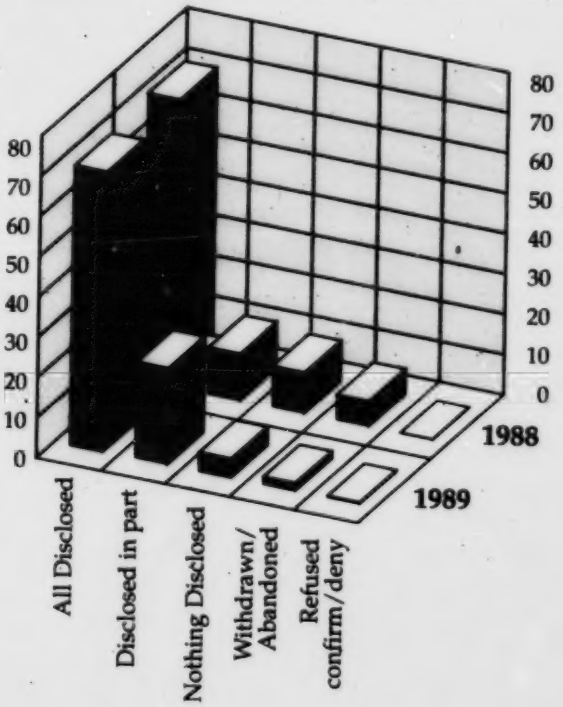
Among provincial agencies, the Workers' Compensation Board received the most requests, followed by the Liquor Control Board of Ontario, Ontario Hydro and the Archives of Ontario. Although requests to these four agencies accounted for approximately 75 per cent of requests made to agencies, they accounted for just under 20 per cent of all requests (Table 10).

## Time Taken to Complete Requests

Most requests were completed within the 30 days allowed by the legislation (Table 2). Among general record requests, 81.5 per cent were completed within 30 days, and 89.8 per cent of personal information requests were completed within 30 days. Only 1.6 percent of all requests required 121 days or more to complete. This is an improvement over 1988, when 74.0 per cent of general record requests and 85.5 per cent of personal information requests were completed within 30 days (Table 11).

In the majority of cases (71.4 per cent of general record requests, 69.4 per cent of personal information requests, 70.8 per cent of all requests) allrequested information was disclosed (Table 3 and Figure 1 on page 11). In a further 15.6 per cent of all requests, at least part of the requested information was disclosed. When information was refused it was most frequently done for protection of personal privacy (Table 4); Section 21 of the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act, 1987* in the case of general records and Section 49 in the case of personal information. The next most frequently applied exemption for both types of requests was Section 14 for law enforcement purposes.

**Figure 1 / Disposition of requests**




## Correction Requests

There was a marked increase in the number of correction requests in 1989, to 93 from 13 the year before(Table 13). Most of these requests were refused (85 of 93), resulting in 59 statements of disagreement being attached to records and 58 notifications of the statement of disagreement sent to persons who had come in contact with the records involved (Table 5).

## Fee Estimates and Waivers

As part of their reports to the Commissioner, ministries and agencies also provide information on the fees collected and waived during

the process of fulfilling requests. For 540 general record requests and 19 personal information requests a fee was collected in 1989 (Table 6). In all, the ministries and agencies developed fee estimates for 1174 requests. Of these, 607 had the fee waived in whole and 8 had the fee waived at least in part. Waiving of the fee was more likely to occur for personal information requests than for general record requests (90.4 per cent versus 43.9 per cent respectively)

For the general record requests, a total of $55,773.44 in fees were collected, and $770.95 was collected for personal information requests (Table 6). For general records and personal information requests for which fees were asked, the average fees collected were $101.78 and $40.58 respectively. For the two types of requests combined a total of $10,634.09 was waived.

### Reasons for the Collection of Fees

The most frequent reason for charging a fee was for reproduction costs (41.0 per cent of all reasons for fee collection), with shipping and preparation of the material as the next two most frequent reasons for fee charges (Table 7).

### Categories of Requesters

The Freedom of Information and Privacy Coordinators completing the year-end reports to the Commissioner were also asked to categorize the type of requester involved in each request (Table 8). This was a subjective judgement on the part of the coordinators but it is useful for the purposes of developing education and out-reach programs. For almost 40 per cent of the requests the coordinators were not able to provide this information. General record requests in particular were not often identified as to source (54.6 per cent).

However, only 5.3 per cent of personal information requests were not classified. In cases where the information was provided, individual requesters made up the bulk of the sources of requests. Virtually all personal information requests (94.3 per cent) were made by individuals, while 52.4 per cent of general record requests, for which a source type could be identified, were made by individuals.

## TABLE 1 / TYPES OF REQUESTS FOR ACCESS

| | REQUESTS RECEIVED | | REQUESTS COMPLETED | | CARRIED OVER TO 1990 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | No. | % | No. | % | No. | % |
| General records | 5980 | 68.3 | 5549 | 66.6 | 355 | 74.1 |
| Personal information | 2684 | 30.6 | 2696 | 32.3 | 124 | 25.9 |
| Corrections | 93 | 1.1 | 93 | 1.1 | 0 | 0.0 |
| **Total** | **8757** | **100.0** | **8338** | **100.0** | **479** | **100.0** |

## TABLE 2 / TIME TAKEN TO COMPLETE REQUESTS

| | GENERAL RECORDS | | PERSONAL INFORMATION | | TOTAL * REQUESTS | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | No. | % | No. | % | No. | % |
| 1 -30 days | 4522 | 81.5 | 2421 | 89.8 | 6943 | 84.2 |
| 31-60 days | 601 | 10.8 | 203 | 7.5 | 804 | 9.8 |
| 61-90 days | 171 | 3.1 | 50 | 1.9 | 221 | 2.7 |
| 91-120 days | 132 | 2.4 | 12 | .4 | 144 | 1.7 |
| 121 days or more | 123 | 2.2 | 10 | .4 | 133 | 1.6 |
| **Total** | **5549** | **100.0** | **2696** | **100.0** | **8245** | **100.0** |

* This table excludes correction requests. (The information regarding time to completion was not collected for correction requests.)

## TABLE 3 / DISPOSITIONS OF REQUESTS

| | GENERAL RECORDS | | PERSONAL INFORMATION | | TOTAL REQUESTS | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | No. | % | No. | % | No. | % |
| All disclosed | 3962 | 71.4 | 1872 | 69.4 | 5834 | 70.8 |
| Disclosed in part | 639 | 11.5 | 644 | 23.8 | 1283 | 15.6 |
| Nothing disclosed | 595 | 10.7 | 125 | 4.6 | 720 | 8.7 |
| Withdrawn/abandoned | 347 | 6.3 | 48 | 1.8 | 395 | 4.8 |
| Refused to confirm/deny | 6 | 0.1 | 7 | 0.3 | 13 | 0.2 |
| **Total** | **5549** | **100.0** | **2696** | **99.9** | **8245** | **100.1** |

* Dispositions of correction requests are given separately (Table 6).

## TABLE 4 / EXEMPTIONS INVOKED

| | GENERAL RECORDS | | PERSONAL INFORMATION | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | No. | % | No. | % | No. | % |
| Section 12 - cabinet records | 68 | 4.7 | 2 | 0.1 | 70 | 2.4 |
| Section 13 - advice to government | 104 | 7.1 | 48 | 3.3 | 152 | 5.2 |
| Section 14 - law enforcement | 309 | 21.2 | 481 | 33.1 | 790 | 27.1 |
| Section 15 - relations with other governments | 24 | 1.6 | 11 | 0.8 | 35 | 1.2 |
| Section 16 - defence | 4 | 0.3 | 0 | 0.0 | 4 | 0.1 |
| Section 17 -third party information | 142 | 9.7 | 7 | 0.5 | 149 | 5.1 |
| Section 18 - economic /other interersts | 141 | 9.7 | 31 | 2.1 | 172 | 5.9 |
| Section 19 - solicitor-client privilege | 78 | 5.4 | 36 | 2.5 | 114 | 3.9 |
| Section 20 - danger to safety or health | 3 | 0.2 | 29 | 2.0 | 32 | 1.1 |
| Section 21 - personal privacy (general records) | 474 | 32.5 | N/A | | 474 | 16.3 |
| Section 22 - criteria re invansion of privacy | 39 | 2.7 | 28 | 1.9 | 67 | 2.3 |
| Section 49 - personal privacy (personal info.) | N/A | | 758 | 52.1 | 758 | 26.0 |
| Section 67 - other acts | 71 | 4.9 | 24 | 1.6 | 95 | 3.3 |
| **Total** | **1457** | **100.0** | **1455** | **100.0** | **2912** | **100.00** |
| Average number of exemptions per request involving a denial of the request | 1.2 | | 1.9 | | 1.4 | |

## TABLE 5 / DISPOSITIONS OF CORRECTION REQUESTS

| | No. | % |
|---|---|---|
| Correction made in whole | 7 | 7.5 |
| Correction made in part | 0 | 0.0 |
| Correction refused | 85 | 91.4 |
| Correction WD/abandoned | 1 | 1.1 |
| **Total** | **93** | **100.0** |

Where correction refused:

No. of statements of disagreement attached to record: 59
Notification of statement of disagreement requested: 0
No. of notifications sent: 58

## TABLE 6 / CASES IN WHICH FEES WERE ESTIMATED

| | GENERAL RECORDS | | PERSONAL INFORMATION | | TOTAL REQUESTS | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | No. | % | No. | % | No. | % |
| Collected in whole | 540 | 55.3 | 19 | 9.6 | 559 | 47.6 |
| Waived in whole | 428 | 43.9 | 179 | 90.4 | 607 | 51.7 |
| Waived in part | 8 | 0.8 | 0 | 0.0 | 8 | 0.7 |
| **Total** | **976** | **100.0** | **198** | **100.0** | **1174** | **100.0** |
| **Total fees collected** | **$ 55773.44** | | **770.95** | | **$ 56544.39** | |
| Average fee collected per request where fee was collected | $ 101.78 | | $ 40.58 | | $ 99.73 | |
| **Total fees waived** | **$ 8103.14** | | **$ 2530.95** | | **$ 10634.09** | |
| Average fees waived per request where fee was waived in whole or part | $ 18.59 | | $ 14.14 | | $ 17.29 | |

## TABLE 7 / REASONS FOR COLLECTION OF FEES *

| | GENERAL RECORDS | | PERSONAL INFORMATION | | TOTAL REQUESTS | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | No. | % | No. | % | No. | % |
| Reproduction | 644 | 40.6 | 20 | 57.1 | 664 | 41.0 |
| Shipping | 394 | 24.9 | 11 | 31.4 | 405 | 25.0 |
| Preparation | 412 | 26.0 | 3 | 8.6 | 415 | 25.6 |
| Search time | 62 | 3.9 | 1 | 2.9 | 63 | 3.9 |
| Computer costs | 69 | 4.4 | 0 | 0.0 | 69 | 4.3 |
| Other | 3 | 0.3 | 0 | 0.0 | 4 | 0.2 |
| **Total** | **1585** | **100.1** | **35** | **100.0** | **1620** | **100.0** |

* Multiple reasons for the collection of fees could arise out of each instance in which a collection was considered.

## TABLE 8 / TYPES OF REQUESTERS*

| | GENERAL RECORDS | | PERSONAL INFORMATION | | TOTAL REQUESTS | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | No. | % | No. | % | No. | % |
| Individual | 1320 | 23.8 | 2541 | 94.3 | 3861 | 46.8 |
| Business | 543 | 9.8 | 10 | 0.4 | 553 | 6.7 |
| Researcher | 157 | 2.8 | 1 | 0.0 | 158 | 1.9 |
| Media | 182 | 3.3 | 2 | 0.1 | 184 | 2.2 |
| Association | 162 | 2.9 | 0 | 0.0 | 162 | 2.0 |
| Other | 154 | 2.8 | 0 | 0.0 | 154 | 1.9 |
| Unknown | 3031 | 54.6 | 142 | 5.3 | 3173 | 38.5 |
| **Total** | **5549** | **100.0** | **2696** | **100.1** | **8245** | **100.0** |

* This table includes all completed requests. (Correction requests are included as personal information requests).

## TABLE 9 / TYPES OF REQUESTS FOR ACCESS

| | 1988 | | 1989 | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | REQUESTS RECEIVED | REQUESTS COMPLETED | REQUESTS RECEIVED OR CARRIED OVER FROM PREVIOUS YEAR | REQUESTS COMPLETED | REQUESTS RECEIVED | REQUESTS COMPLETED |
| General records | 2432 | 2044 | 5980 | 5549 | 8024 | 7593 |
| Personal information | 2338 | 2203 | 2684 | 2696 | 4887 | 4899 |
| Corrections | 14 | 13 | 93 | 93 | 106 | 106 |
| **Total** | **4784** | **4260** | **8757** | **8338** | **13017** | **12598** |

## TABLE 10 / REQUESTS RECEIVED AND COMPLETED

| | 1988 | | 1989 | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Requests Received | Requests Completed | Requests Received or Carried Over | Requests Completed | Requests Received | Requests Completed |
| Agriculture and Food | 4 | 3 | 10 | 9 | 14 | 12 |
| **Total** | **4** | **3** | **10** | **9** | **14** | **12** |
| Attorney General | 139 | 130 | 207 | 161 | 346 | 291 |
| Assessment Review Board | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Criminal Injuries Compensation Board | 3 | 3 | 3 | 3 | 6 | 6 |
| Ontario Municipal Board | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 |
| Office of Public Complaints Commissioner | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| Public Trustee | 5 | 3 | 13 | 8 | 18 | 11 |
| **Total** | **152** | **141** | **225** | **174** | **377** | **315** |
| Cabinet Office | 10 | 10 | 9 | 8 | 19 | 18 |
| Premier's Advisory Committee on Executive Resources | 0 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| **Total** | **10** | **10** | **12** | **11** | **22** | **21** |
| Citizenship | 7 | 6 | 13 | 8 | 20 | 14 |
| Ontario Human Rights Commission | 22 | 20 | 47 | 31 | 69 | 51 |
| **Total** | **29** | **26** | **60** | **39** | **89** | **65** |
| Colleges and Universities | 26 | 22 | 36 | 30 | 62 | 52 |
| Ontario Council of Regents for Colleges of Applied Arts & Technology | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| Ontario Graduate Scholarship Selection Board | 9 | 9 | 14 | 13 | 23 | 22 |
| University Research Incentive Fund Selection Committee | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Algonquin College - Nepean | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Cambrian College - Sudbury | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| Canadore College - North Bay | 0 | 0 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| Centennial College - Scarborough | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Confederation College - Thunder Bay | 0 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Connestoga College - Kitchener | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Durham College - Oshawa | 0 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Fanshawe College - London | 0 | 0 | 22 | 22 | 22 | 22 |
| George Brown College - Toronto | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Georgian College - Barrie | 0 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Humber College - Etobicoke | 0 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Lambton College - Sarnia | 0 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Mohawk College - Hamilton | 0 | 0 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| Niagara College - Welland | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Northern College - South Porcupine | 0 | 0 | 14 | 14 | 14 | 14 |
| Sault College - Sault Ste Marie | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Seneca College - North York | 0 | 0 | 7 | 5 | 7 | 5 |
| Sheridan College - Oakville | 0 | 0 | 32 | 32 | 32 | 32 |
| Sir Sanford Fleming College - Peterborough | 0 | 0 | 27 | 27 | 27 | 27 |

| | 1988 | | 1989 | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Requests Received | Requests Completed | Requests Received or Carried Over | Requests Completed | Requests Received | Requests Completed |
| St Clair College - Windsor | 0 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| St Lawrence College - Brockville | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| **Total** | **37** | **33** | **200** | **189** | **237** | **222** |
| Community and Social Services | 362 | 342 | 518 | 487 | 880 | 829 |
| Child & Family Services Review Board | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Custody Review Board | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Medical Advisory Board - Family Benefits | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Social Assistance Review Board | 9 | 8 | 14 | 14 | 23 | 22 |
| **Total** | **372** | **351** | **535** | **504** | **907** | **855** |
| Consumer and Commercial Relations | 110 | 901 | 160 | 137 | 270 | 228 |
| Ontario Film Review Board | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Commercial Registration Appeal Tribunal | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Liquor Control Board of Ontario | 47 | 36 | 150 | 134 | 197 | 170 |
| Liquor License Board of Ontario | 1 | 1 | 12 | 9 | 13 | 10 |
| **Total** | **160** | **130** | **322** | **280** | **482** | **410** |
| Correctional Services | 777 | 632 | 836 | 741 | 1,613 | 1,373 |
| Minister's Advisory Committee on Corrections | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Ontario Board of Parole | 21 | 20 | 25 | 24 | 46 | 44 |
| **Total** | **800** | **654** | **861** | **765** | **1,661** | **1,419** |
| Culture and Communications | 7 | 4 | 31 | 25 | 38 | 29 |
| Ontario Heritage Foundation | 6 | 5 | 23 | 21 | 29 | 26 |
| Ontario Science Centre | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| Archives of Ontario | 98 | 86 | 121 | 79 | 219 | 165 |
| **Total** | **112** | **96** | **178** | **128** | **290** | **224** |
| Office for Disabled Persons | 3 | 2 | 0 | 0 | 3 | 2 |
| **Total** | **3** | **2** | **0** | **0** | **3** | **2** |
| Education | 115 | 110 | 48 | 39 | 163 | 149 |
| Languages of Instruction Commission of Ontario | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Planning and Implementation Commission | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| **Total** | **118** | **113** | **48** | **39** | **166** | **152** |
| Energy | 6 | 5 | 12 | 9 | 18 | 14 |
| Ontario Hydro | 323 | 285 | 121 | 93 | 444 | 378 |
| **Total** | **329** | **290** | **133** | **102** | **462** | **392** |

| | 1988 | | 1989 | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Requests Received | Requests Completed | Requests Received or Carried Over | Requests Completed | Requests Received | Requests Completed |
| Environment | 96 | 81 | 174 | 152 | 270 | 233 |
| Environmental Assessment Advisory Committee | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Ontario Waste Management Corporation | 9 | 9 | 4 | 4 | 13 | 13 |
| Pesticides Advisory Committee | 8 | 8 | 0 | 0 | 8 | 8 |
| **Total** | **113** | **98** | **180** | **158** | **293** | **256** |
| Financial Institutions | 53 | 30 | 44 | 35 | 97 | 65 |
| Ontario Securities Commission | 14 | 7 | 16 | 16 | 30 | 23 |
| Pension Commission of Ontario | 40 | 23 | 18 | 17 | 58 | 40 |
| Ontario Automobile Insurance Board | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| **Total** | **107** | **60** | **82** | **72** | **189** | **132** |
| Francophone Affairs | 8 | 7 | 4 | 4 | 12 | 11 |
| Ontario French Language Services Commission | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| **Total** | **8** | **7** | **6** | **6** | **14** | **13** |
| Government Services | 104 | 103 | 164 | 156 | 268 | 259 |
| **Total** | **104** | **103** | **164** | **156** | **268** | **259** |
| Health | 351 | 318 | 373 | 351 | 724 | 669 |
| Funeral Services Review Board | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Health Disciplines Board | 15 | 15 | 12 | 12 | 27 | 27 |
| Lieutenant Governor's Board of Review | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Metropolitan Toronto DHC | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Ottawa-Carleton Regional DHC | 0 | 0 | 18 | 14 | 18 | 14 |
| **Total** | **370** | **337** | **404** | **378** | **774** | **715** |
| Housing | 55 | 42 | 90 | 80 | 145 | 122 |
| Local Housing Authorities | 6 | 6 | 12 | 11 | 18 | 17 |
| Ontario Housing Corporation | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Rent Review Hearing Board | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Residential Rental Standards Board | 4 | 4 | 18 | 18 | 22 | 22 |
| **Total** | **65** | **52** | **125** | **113** | **190** | **165** |
| Human Resources Secretariat | 50 | 47 | 54 | 47 | 104 | 94 |
| **Total** | **50** | **47** | **54** | **47** | **104** | **94** |
| Industry, Trade and Technology | 79 | 76 | 35 | 34 | 114 | 110 |
| Ontario Development Corporation | 44 | 44 | 12 | 11 | 56 | 55 |
| **Total** | **123** | **120** | **47** | **45** | **170** | **165** |

| | 1988 | | 1989 | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Requests Received | Requests Completed | Requests Received or Carried Over | Requests Completed | Requests Received | Requests Completed |
| Intergovernmental Affairs | 5 | 4 | 1 | 1 | 6 | 5 |
| **Total** | **5** | **4** | **1** | **1** | **6** | **5** |
| Labour | 122 | 98 | 214 | 184 | 336 | 282 |
| Advisory Council on Occupational Health & Safety | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Classification Rating Committee | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Crown Employees Grievance Settlement Board | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 |
| Industrial Disease Standards Panel | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Ontario Labour Relations Board | 7 | 4 | 8 | 7 | 15 | 11 |
| Ontario Public Service Labour Relations Tribunal | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Pay Equity Commission | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| Workers' Compensation Appeals Tribunal | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Workers' Compensation Board | 264 | 233 | 1,256 | 1,251 | 1,520 | 1,484 |
| Public Service Grievance Board | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| **Total** | **397** | **339** | **1,488** | **1,450** | **1,885** | **1,789** |
| Management Board of Cabinet | 20 | 19 | 16 | 15 | 36 | 34 |
| **Total** | **20** | **19** | **16** | **15** | **36** | **34** |
| Municipal Affairs | 21 | 18 | 38 | 29 | 59 | 47 |
| **Total** | **21** | **18** | **38** | **29** | **59** | **47** |
| Native Affairs | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **Total** | **0** | **0** | **1** | **1** | **1** | **1** |
| Natural Resources | 58 | 50 | 90 | 81 | 148 | 131 |
| **Total** | **58** | **50** | **90** | **81** | **148** | **131** |
| Northern Development and Mines | 7 | 6 | 14 | 14 | 21 | 20 |
| Ontario Northland Transportation Commission | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| **Total** | **8** | **7** | **14** | **14** | **22** | **21** |
| Office of the Premier and Cabinet Office | 5 | 4 | 6 | 5 | 11 | 9 |
| **Total** | **5** | **4** | **6** | **5** | **11** | **9** |
| Revenue | 786 | 756 | 3,132 | 3,089 | 3,918 | 3,845 |
| **Total** | **786** | **756** | **3,132** | **3,089** | **3,918** | **3,845** |

| | 1988 | | 1989 | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Requests Received | Requests Completed | Requests Received or Carried Over | Requests Completed | Requests Received | Requests Completed |
| Senior Citizens | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 | 4 |
| **Total** | **4** | **3** | **1** | **1** | **5** | **4** |
| Skills Development | 24 | 24 | 16 | 11 | 40 | 35 |
| **Total** | **24** | **24** | **16** | **11** | **40** | **35** |
| Solicitor General | 120 | 112 | 176 | 149 | 296 | 261 |
| Advisory Committee on Crime Prevention | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Animal Care Review Board | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Coroners' Council | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Fire Code Commission | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Ontario Police Arbitration Committee | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 |
| Ontario Police Commission | 7 | 7 | 11 | 11 | 18 | 18 |
| **Total** | **137** | **129** | **187** | **160** | **324** | **289** |
| Tourism and Recreation | 17 | 15 | 24 | 19 | 41 | 34 |
| Niagara Parks Commission | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Ontario Lottery Corporation | 3 | 3 | 5 | 5 | 8 | 8 |
| Ontario Place Corporation | 2 | 2 | 30 | 24 | 32 | 26 |
| St. Lawrence Parks Commission | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| **Total** | **23** | **21** | **64** | **53** | **87** | **74** |
| Transportation | 122 | 110 | 124 | 117 | 246 | 227 |
| Ontario Highway Transport Board | 2 | 0 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| Go Transit | 5 | 5 | 3 | 2 | 8 | 7 |
| **Total** | **129** | **115** | **128** | **120** | **257** | **235** |
| Treasury and Economics | 46 | 45 | 48 | 32 | 94 | 77 |
| Stadium Corporation of Ontario Limited | 0 | 0 | 41 | 40 | 41 | 40 |
| **Total** | **46** | **45** | **89** | **72** | **135** | **117** |
| Women's Issues | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| **Total** | **2** | **2** | **2** | **2** | **4** | **4** |

## TABLE 11 / TIME TAKEN TO COMPLETE REQUESTS

| | 1988 | | 1989 | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | GENERAL RECORDS | PERSONAL INFORMATION | GENERAL RECORDS | PERSONAL INFORMATION | No. | % |
| 1-30 days | 1513 | 1884 | 4522 | 2421 | 10340 | 82.7 |
| 31-60 days | 313 | 233 | 601 | 203 | 1350 | 10.8 |
| 61-90 days | 123 | 33 | 171 | 50 | 377 | 3.0 |
| 91-120 days | 95 | 53 | 132 | 12 | 292 | 2.3 |
| 121 days or more | N/A | N/A | 123 | 10 | 133 | 1.0 |
| **Total** | **2044** | **2203** | **5549** | **2696** | **12492** | **100.0** |

* This table excludes correction requests. (The information regarding time to completion was not collected for correction requests.)

## TABLE 12 / DISPOSITIONS OF REQUESTS

| | 1988 | | 1989 | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | GENERAL RECORDS | PERSONAL INFORMATION | GENERAL RECORDS | PERSONAL INFORMATION | No. | % |
| All disclosed | 855 | 1512 | 3962 | 1872 | 8201 | 65.6 |
| Disclosed in part | 444 | 477 | 639 | 644 | 2204 | 17.6 |
| Nothing disclosed | 519 | 145 | 595 | 125 | 1384 | 11.0 |
| Withdrawn/ Abandoned | 224 | 65 | 347 | 48 | 684 | 5.4 |
| Refused to Confirm/Deny | 2 | 4 | 6 | 7 | 19 | 0.1 |
| **Total** | **2044** | **2203** | **5549** | **2696** | **12492** | **100.0** |

* Dispositions of correction requests are given separately (Table 13).

## TABLE 13 / DISPOSITIONS OF CORRECTION REQUESTS

| | 1988 | 1989 | 1990 | 1991 | 1992 | 1993 | 1994 | 1995 | 1996 | 1997 | TOTAL No. | TOTAL % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Correction made | 4 | 7 | | | | | | | | | 11 | 10.4 |
| Correction refused | 8 | 85 | | | | | | | | | 93 | 87.7 |
| Correction wd/ abandoned | 1 | 1 | | | | | | | | | 2 | 1.9 |
| **Total** | **13** | **93** | | | | | | | | | **106** | **100.0** |

## TABLE 14 / CASES IN WHICH FEES WERE ESTIMATED

| | 1988 | | 1989 | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | GENERAL RECORDS | PERSONAL INFORMATION | GENERAL RECORDS | PERSONAL INFORMATION | No. | % |
| Collected in whole | 124 | 2 | 540 | 19 | 685 | 42.1 |
| Waived in whole | 295 | 27 | 428 | 179 | 929 | 57.0 |
| Waived in part | 7 | 0 | 8 | 0 | 15 | 0.9 |
| **Total** | **426** | **29** | **976** | **198** | **1629** | **100.0** |

## TABLE 15 / REASONS FOR COLLECTION OF FEES *

| 1988 | | 1989 | | TOTAL | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | GENERAL RECORDS | PERSONAL INFORMATION | GENERAL RECORDS | PERSONAL INFORMATION | No. | % |
| Reproduction | 124 | 2 | 644 | 20 | 790 | 40.7 |
| Shipping | 54 | 1 | 394 | 11 | 460 | 23.7 |
| Preparation | 54 | 0 | 412 | 3 | 469 | 24.1 |
| Search time | 48 | 0 | 62 | 1 | 111 | 5.7 |
| Computer costs | 27 | 0 | 69 | 0 | 96 | 4.9 |
| Other | 13 | 0 | 4 | 0 | 17 | 0.9 |
| **Total** | **320** | **3** | **1585** | **35** | **1943** | **100.0** |

* Multiple reasons for the collection of fees could arise out of each instance in which a collection was considered.

## TABLE 16 / TYPES OF REQUESTERS*

| | 1988 | | 1989 | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | GENERAL RECORDS | PERSONAL INFORMATION | GENERAL RECORDS | PERSONAL INFORMATION | No. | % |
| Individual | 975 | 1478 | 1320 | 2541 | 6314 | 50.5 |
| Business | 258 | 88 | 543 | 10 | 899 | 7.2 |
| Researcher | 212 | 3 | 157 | 1 | 373 | 3.0 |
| Media | 192 | 2 | 182 | 2 | 378 | 3.0 |
| Association | 101 | 12 | 162 | 0 | 275 | 2.2 |
| Other | 306 | 633 | 154 | 0 | 1093 | 8.7 |
| Unknown | N/A | N/A | 3031 | 142 | 3173 | 25.4 |
| **Total** | **2044** | **2216** | **5549** | **2696** | **12505** | **100.0** |

* This table includes all completed requests. (Correction requests are included as personal information requests.)

## Statistics Relating to the Appeal Process

In 1989, 407 appeals were made to the Commissioner under the *Act* (Table 20). Of these, 310 or 76.2 per cent were in regard to requests for general records, 88 or 21.6 per cent were in regard to requests for personal information and the remaining 9 or 2.2 per cent were in regard to correction requests. This total represents a monthly average of 33.9. Also during 1989, 372 appeals were closed. These appeals had been received in 1989 or carried over from 1988. An average of 31 appeals were closed each month.

The 1989 total of 407 appeals can be compared to the 350 received in 1988, the first year of operation for the Commissioner's office (Table 20). As mentioned previously, the comparison of two adjacent years should be done with caution and with the understanding that, although the comparison may be of interest, any conclusions would be premature.

### Types of Decisions Appealed

Some of the 407 appeals involved more than one decision on the part of the institution. In total, 429 decisions were appealed (Table 18). Of these, 326 (75.9 per cent) were in response to the institution's final decision – either refusing access to the record, refusing to make a correction to the record, refusing to confirm or deny the existence of a record or maintaining that the record did not exist. The refusal of access in whole or in part accounted for 30.5 and 31.0 per cent respectively of all decisions appealed.

The remaining 103 appeals (24.0 per cent) dealt with a preliminary decision made by the institution. These involved fees or fee estimates, time extensions or the possible release of third party information. This matches quite closely the results of 1988, when 20 per cent of appeals were received before the institution's final decision had been reached (Table 21). Areas showing some change between the two years were "fees/fee estimates" (1989 - 22, 1988 - 44) — perhaps as a result of orders made by the Commissioner clarifying this particular issue; and "no record exists" (1989 - 47, 1988 - 76).

### Specific Institutions

The vast majority of appeals received in 1989 involved ministries (306 or 75.2 per cent), as opposed to agencies (101 or 24.8 per cent) (Table 17). The largest number involved the Ministries of Health (43) and Government Services (39). Among agencies Stadium Corporation was involved in the largest number of appeals (25) and the Workers' Compensation Board involved in the second largest number (19). In 1988 the largest number of appeals involved the Ministries of Health and Correctional Services, and for agencies, the Workers' Compensation Board and Ontario Hydro.

### Disposition of Appeals

It is the Commissioner's goal that a greater proportion of appeals be settled through mediation, rather than through the more time-consuming process of issuing an order. As the number of orders grows and covers a greater range of circumstances, achieving this objective should be possible.

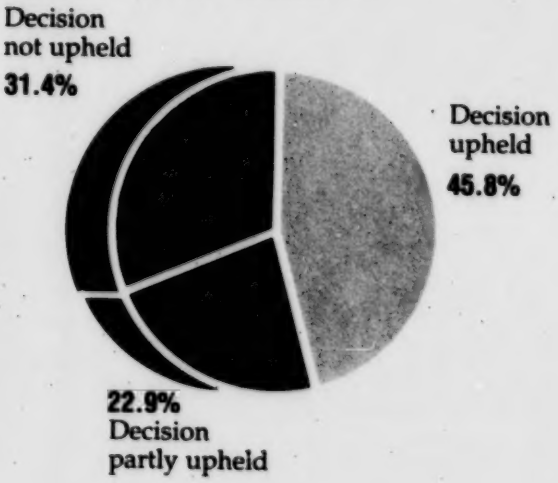
In 1989, 57.5 per cent of the appeals were closed by a settlement and 31.7 per cent were closed through issuing an order (Table 19). In 1988, 48.0 per cent of the appeals were settled, and 39.9 per cent were closed through order. Although two years of data is not sufficient to indicate a trend to fewer orders, it is an encouraging sign.

### Resolved without Order

In 1989, 179 of the appeals closed through settlement were settled because the appellant received additional information or a further explanation of the *Act* which satisfied his or her concerns. A further 40 appeals were withdrawn or abandoned.

One hundred and eighteen appeals closed in 1989 were closed through an order issued by the Commissioner (Table 19). An order upholding or partly upholding the Head's decision was made in 81 appeals, while in 37 appeals the Head's decision was not upheld (Figure 2).

**Figure 2 / Order decision**




The 118 appeals resolved by order in 1989 actually translates to 102 orders. The difference between the number of appeals closed by order and the number of orders results from the fact that a single order may cover more than one appeal.

## Categories of Requests

The *Act* does not require appellants to provide information about themselves when filing an appeal, but the Commissioner's staff make an effort to determine the various categories of appellants. This determination is subjective and is prese

Of the 407 appeals received in 1989 or carried over from the previous year, 245 or 60.2 per cent were submitted by individuals (Table 25). This was the largest group of appellants, partially explained by the fact that all appeals deriving from requests for personal information are considered to be received from individuals. In other categories, representatives of business made up the next most frequent group with 43 appeals, followed by associations with 42 appeals, the media with 34 appeals, researchers with 26 appeals and others making 17 appeals.

## TABLE 17 / MINISTRIES AND AGENCIES INVOLVED IN APPEALS RECEIVED

| | 1988 Appeals | 1989 Appeals | TOTAL Appeals |
|---|---|---|---|
| Agriculture and Food | 17 | 3 | 20 |
| **Total** | **17** | **3** | **20** |
| Attorney General | 21 | 16 | 37 |
| **Total** | **21** | **16** | **37** |
| Cabinet Office | 1 | 5 | 6 |
| **Total** | **1** | **5** | **6** |
| Citizenship | 0 | 0 | 0 |
| Ontario Human Rights Commission | 3 | 14 | 17 |
| **Total** | **3** | **14** | **17** |
| Colleges and Universities | 1 | 2 | 3 |
| Humber College - Etobicoke | 0 | 1 | 1 |
| Northern College - South Porcupine | 0 | 1 | 1 |
| Seneca College - North York | 0 | 1 | 1 |
| Sheridan College - Oakville | 0 | 12 | 12 |
| Sir Sanford Fleming College - Peterborough | 0 | 1 | 1 |
| St Clair College - Windsor | 0 | 1 | 1 |
| **Total** | **1** | **19** | **20** |
| Community and Social Services | 25 | 21 | 46 |
| Child & Family Services Review Board | 0 | 1 | 1 |
| Social Assistance Review Board | 0 | 1 | 1 |
| **Total** | **25** | **23** | **48** |
| Consumer and Commercial Relations | 11 | 13 | 24 |
| Liquor Control Board of Ontario | 2 | 1 | 3 |
| **Total** | **13** | **14** | **27** |
| Correctional Services | 59 | 33 | 92 |
| **Total** | **59** | **33** | **92** |

| | 1988 Appeals | 1989 Appeals | TOTAL Appeals |
|---|---|---|---|
| Culture and Communications | 1 | 7 | 8 |
| Ontario Heritage Foundation | 0 | 8 | 8 |
| Archives of Ontario | 6 | 1 | 7 |
| **Total** | **7** | **16** | **23** |
| Education | 8 | 3 | 11 |
| **Total** | **8** | **3** | **11** |
| Energy | 0 | 1 | 1 |
| Ontario Hydro | 8 | 5 | 13 |
| **Total** | **8** | **6** | **14** |
| Environment | 13 | 4 | 17 |
| Ontario Waste Management Corporation | 2 | 0 | 2 |
| **Total** | **15** | **4** | **19** |
| Financial Institutions | 8 | 14 | 22 |
| **Total** | **8** | **14** | **22** |
| Government Services | 1 | 39 | 40 |
| **Total** | **1** | **39** | **40** |
| Health | 45 | 43 | 88 |
| Metropolitan Toronto DHC - Toronto | 0 | 1 | 1 |
| **Total** | **45** | **44** | **89** |
| Housing | 0 | 8 | 8 |
| **Total** | **0** | **8** | **8** |
| Human Resources Secretariat | 0 | 1 | 1 |
| **Total** | **0** | **1** | **1** |
| Industry, Trade and Technology | 11 | 5 | 16 |
| **Total** | **11** | **5** | **16** |

| | 1988 Appeals | 1989 Appeals | TOTAL Appeals |
|---|---|---|---|
| Labour | 27 | 25 | 52 |
| Ontario Labour Relations Board | 2 | 2 | 4 |
| Workers' Compensation Appeals Tribunal | 0 | 1 | 1 |
| Workers' Compensation Board | 11 | 19 | 30 |
| **Total** | **40** | **47** | **87** |
| Management Board of Cabinet Secretariat | 2 | 2 | 4 |
| **Total** | **2** | **2** | **4** |
| Municipal Affairs | 3 | 4 | 7 |
| **Total** | **3** | **4** | **7** |
| Natural Resources | 4 | 11 | 15 |
| **Total** | **4** | **11** | **15** |
| Northern Development and Mines | 0 | 0 | 0 |
| Ontario Northland Transportation Commission | 0 | 1 | 1 |
| **Total** | **0** | **1** | **1** |
| Revenue | 6 | 3 | 9 |
| **Total** | **6** | **3** | **9** |
| Skills Development | 5 | 3 | 8 |
| **Total** | **5** | **3** | **8** |
| Solicitor General | 29 | 23 | 52 |
| **Total** | **29** | **23** | **52** |
| Tourism and Recreation | 2 | 3 | 5 |
| Ontario Lottery Corporation | 0 | 4 | 4 |
| **Total** | **2** | **7** | **9** |
| Transportation | 12 | 4 | 16 |
| **Total** | **12** | **4** | **16** |

| | 1988 Appeals | 1989 Appeals | TOTAL Appeals |
|---|---|---|---|
| Treasury and Economics | 2 | 8 | 10 |
| Stadium Corporation of Ontario Limited | 2 | 25 | 27 |
| **TOTAL** | **4** | **33** | **37** |
| Women's Issues | 0 | 2 | 2 |
| **TOTAL** | **0** | **2** | **2** |

## TABLE 18 / TYPES OF DECISIONS APPEALED

| | GENERAL RECORDS | PERSONAL INFORMATION | TOTAL No. | % |
|---|---|---|---|---|
| Access refused in part | 77 | 54 | 131 | 30.5 |
| Access refused in whole | 119 | 14 | 133 | 31.0 |
| No record exists | 33 | 14 | 47 | 11.0 |
| Fees/fee estimate | 22 | 0 | 22 | 5.1 |
| Third party information | 7 | 1 | 8 | 1.9 |
| Time extensions | 25 | 3 | 28 | 6.5 |
| Method of accesss | 0 | 0 | 0 | 0.0 |
| Refused to confirm/deny | 2 | 4 | 6 | 1.4 |
| Correction(s) refused | N/A | 9 | 9 | 2.1 |
| Other | 38 | 7 | 45 | 10.5 |
| **Total** | **323** | **106** | **429** | **100.0** |

NOTE: The total number of decisions appealed exceeds the total appeals (Table 20) due to the fact that some appeals involved more than one decision. The numbers reported above reflect the number of times each decision was appealed.

## TABLE 19 / TOTAL DISPOSITIONS OF ALL APPEALS

| MEDIATION STAGE | REQUESTER APPEAL No. | % | THIRD PARTY APPEAL No. | % | TOTAL No. | % |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Settled | 169 | 84.1 | 10 | 83.3 | 179 | 84.0 |
| Appellant received more information | (100) | | (6) | | (106) | |
| Explanation of the Act satisfied appellant | (69) | | (4) | | (73) | |
| Non-jurisdictional | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| Withdrawn | 26 | 12.9 | 2 | 16.7 | 28 | 13.1 |
| Abandoned | 6 | 3.0 | 0 | 0.0 | 6 | 2.8 |
| **Total** | **201** | **100.0** | **12** | **100.0** | **213** | **100.0** |
| Inquiry stage | No. | % | No. | % | No. | % |
| Orders | | | | | | |
| Head's decision upheld | 49 | 43.8 | 5 | 83.3 | 54 | 45.8 |
| Head's decision partly upheld | 26 | 23.2 | 1 | 16.7 | 27 | 22.9 |
| Head's decision not upheld | 37 | 33.0 | 0 | 0.0 | 37 | 31.4 |
| **Total ordered cases** | **112** | **100.0** | **6** | **100.0** | **118** | **100.0** |
| Other | | | | | | |
| Withdrawn | 5 | 12.5 | 1 | 100.0 | 6 | 14.6 |
| Settled | 35 | 87.5 | 0 | 0.0 | 35 | 85.4 |
| **Total other cases** | **40** | **100.0** | **1** | **100.0** | **41** | **100.0** |
| **Total inquiry cases** | **152** | - | **7** | - | **159** | - |
| **Total closed cases** | **353** | - | **19** | - | **372** | - |

## TABLE 20 / TYPES OF APPEALS

| | 1988 | | 1989 | |
|---|---|---|---|---|
| | APPEALS RECEIVED | APPEALS COMPLETED | APPEALS RECEIVED OR CARRIED OVER FROM PREVIOUS YEAR | APPEALS * COMPLETED |
| General records | 259 | 143 | 310 | 283 |
| Personal information | 86 | 53 | 88 | 80 |
| Corrections | 5 | 2 | 9 | 9 |
| **Total** | **350** | **198** | **407** | **372** |

* Completed in 1989 were received in 1988 or 1989.

## TABLE 21 / TYPES OF DECISIONS APPEALED *

| | 1988 | 1989 | 1990 | 1991 | 1992 |
|---|---|---|---|---|---|
| Access refused in part | 111 | 131 | | | |
| Access refused in whole | 87 | 133 | | | |
| No record exists | 76 | 47 | | | |
| Fees/fee estimate | 44 | 22 | | | |
| Third party information | 15 | 8 | | | |
| Time extensions | 10 | 28 | | | |
| Method of access | 8 | 0 | | | |
| Refused to confirm/deny | 6 | 6 | | | |
| Correction(s) refused | 5 | 9 | | | |
| Other | 17 | 45 | | | |
| **Total** | **379** | **429** | | | |

* The total number of decisions appealed exceeds the total appeals (Table 20) due to the fact that some appeals involved more than one decision. The numbers reported above reflect the number of times each decision was appealed.

## TABLE 22 / CLOSED CASES: STAGE AT WHICH APPEAL DISPOSED

| | 1988 | 1989 | 1990 | 1991 | 1992 | 1993 | 1994 | 1995 | 1996 | 1997 | TOTAL No. | TOTAL % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Mediation stage | 105 | 213 | | | | | | | | | 318 | 55.8 |
| Inquiry stage | 93 | 159 | | | | | | | | | 252 | 44.2 |
| **Total** | **198** | **372** | | | | | | | | | **570** | **100.0** |

## TABLE 23 / MEDIATION STAGE

| | 1988 | 1989 | 1990 | 1991 | 1992 | 1993 | 1994 | 1995 | 1996 | 1997 | TOTAL No. | TOTAL % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Settled | 87 | 179 | | | | | | | | | 266 | 83.6 |
| Appellant received more information | (43) | (106) | | | | | | | | | (149) | |
| Explanation of the Act satisfied appellant | (44) | (73) | | | | | | | | | (117) | |
| Non-jurisdictional | 7 | 0 | | | | | | | | | 7 | 2.2 |
| Withdrawn | 10 | 28 | | | | | | | | | 38 | 11.9 |
| Abandoned | 1 | 6 | | | | | | | | | 7 | 2.2 |
| **Total** | **105** | **213** | | | | | | | | | **318** | **100.0** |

## TABLE 24 / INQUIRY STAGE

| | 1988 | 1989 | 1990 | 1991 | 1992 | 1993 | 1994 | 1995 | 1996 | 1997 | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | No. | % |
| Orders | | | | | | | | | | | | |
| Head's decision upheld | 63 | 54 | | | | | | | | | 117 | 46.4 |
| Head's decision partly upheld | 5 | 27 | | | | | | | | | 32 | 12.7 |
| Head's decision not upheld | 11 | 37 | | | | | | | | | 48 | 19.0 |
| **Total ordered cases** | **79** | **118** | | | | | | | | | **197** | |
| Other | | | | | | | | | | | | |
| Withdrawn | 6 | 6 | | | | | | | | | 12 | 4.8 |
| Settled | 8 | 35 | | | | | | | | | 43 | 17.1 |
| **Total other cases** | **14** | **41** | | | | | | | | | **55** | |
| **Total inquiry cases** | **93** | **159** | | | | | | | | | **252** | **100.0** |

## TABLE 25 / TYPES OF REQUESTERS INVOLVED IN APPEALS*

| | 1988 | 1989 | 1990 | 1991 | 1992 | 1993 | 1994 | 1995 | 1996 | 1997 | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | No. | % |
| Individual | 226 | 245 | | | | | | | | | 471 | 62.2 |
| Business | 48 | 43 | | | | | | | | | 91 | 12.0 |
| Researcher | 21 | 26 | | | | | | | | | 47 | 6.2 |
| Media | 19 | 34 | | | | | | | | | 53 | 7.0 |
| Association | 18 | 42 | | | | | | | | | 60 | 7.9 |
| Other | 18 | 17 | | | | | | | | | 35 | 4.6 |
| **Total** | **350** | **407** | | | | | | | | | **757** | **100.0** |

* Since the requester in all personal information and correction requests is the individual or an authorized representative, all these requesters are treated as individuals.

## Compliance with the Act

### Appeals

Subsection 58(2)(b) of the *Act* requires the Commissioner to assess the extent to which institutions are complying with the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act, 1987*.

The first two years of the *Act*'s operation were a period of learning and development. The initial training given provincial government ministries and agencies by Management Board of Cabinet provided institutions with guidance as to the interpretation of their responsibilities as outlined under the *Act*. This guidance has been supplemented as the Commissioner has published his interpretations of institutions' responsibilities under the *Act*. These interpretations are found in the Commissioner's decisions or orders on appeals and in recommendations, which may arise as a result of investigation into appeals or into complaints that an institution has breached its obligations under Part III of the *Act*, which covers the collection, retention and use of personal information.

### Decisions on Appeals

Decisions on appeals may contain mandatory orders which provide guidance by the Commissioner on the interpretation of the exemption sections of the *Act*. These decisions are summarized regularly by the Commissioner's Office and are being published as Volume Two to this report. However, some of the decisions which define institutions' procedural obligations, also made during 1989, are relevant to the topic of institutions' compliance with the *Act*. These decisions have far-reaching implications for the day-to-day operation of institutions under the *Act*.

For example, Orders 38 and 99 dealt with the way in which institutions interpret requests. Often requests are ambiguous, and do not clearly outline what records are wanted. In each of these appeals, the requester had made a broadly worded request. The institution searched in a specific area. Upon finding no records, the institution did not request further information from the requester to assist them in their search, nor did they advise the requester of the extent of the search they conducted. In his Orders, the Commissioner made it clear that an institution may not narrow its field of search for records without consulting (or at least informing) the requester.

The Commissioner presented three possible responses an institution could make to broadly-worded requests. First, it could choose to respond literally to the request and conduct an institution-wide search for the records requested. Second, it could request further information from the requester so it could narrow its area of search. Finally, it could narrow the area of search unilaterally, but if doing so, it should outline the limits of the search to the requester. This procedure would help to prevent misunderstandings as to the scope of the request and the nature of the search that was conducted.

Order 38 also concerned the institution's obligation to indicate to the requester, by at least a general description, what records in its custody or control might respond to a request. Unless the institution is claiming the right to refuse to confirm or deny the existence of a record, which it may do in certain specific circumstances, the Commissioner indicated it must in its letter of response advise the requester which records might respond to the request, even if the institution is denying access to those records.

Another decision addressed an incorrect view, held by many institutions, that the *Act* does not require an institution to review records before issuing a response to the requester, and that issuing a fee estimate constitutes a response within the 30-day time period established by the *Act*. Order 81 has made it clear that, in the majority of cases, the institution must review all of the records that would respond to the request before responding to the requester within the 30-day time period.

If full access is not to be given, the institution's letter to the requester must generally describe the records, indicate what section of the *Act* is being relied upon to exempt the records and why. Only in cases where records are unduly expensive to produce for review may the institution make an interim decision as to access.

An institution's interim decision is general in nature and does not represent a final decision as to access. The interim decision may be made through consultation within the institution concerning the probable contents of the record, or by sampling records. The interim decision may be accompanied by a request for at least partial payment of the estimated cost of producing the records. The interim decision must make the requester aware of what exemptions are likely to apply, and that a final decision as to access has not yet been made.

The interim decision process has the effect of allowing the requester to make a reasonably informed choice about whether to pursue the request, given the cost of the information. If the requester chooses to pay (or successfully appeals the fee estimate), the institution must produce the records, review them and make a final decision as to access.

Order 50 dealt with the institution's responsibilities where it receives a request for information that doesn't currently exist in the form it has been requested. The issue was whether the institution was obliged to create a record containing the requested information in the form it had been requested.

A requester asked for information, some of which did not exist in a "paper record". Records in the form requested by the appellant could be created from information stored in files or produced from information stored in computer databases. There was no issue involved in granting access to the information held by the institution — no exemptions applied to exclude it — but the Ministry took the position that they were under no obligation to "create" a record from information contained in their computer database.

To provide the appellant with access to the requested information that was stored in paper files, a manual search, followed by collation, would have been necessary. However, providing him with the information stored in the computer database would have necessitated a computerized search and subsequent record production.

The Commissioner found that the term "record", as defined in subsection 2(1) of the *Act*, encompasses two types of recorded information and the duty of the institution differs according to which part of the definition of "record" applies.

In cases where a request is for information that currently exists, either in whole or in part, in a recorded format different from the format asked for by the requester, the institution has the responsibility to advise the requester of what records exist. It is then up to the requester to decide whether or not to obtain these related records and sort through and organize the information into the desired format.

The *Act* gives the requester a right (subject to the exemptions contained in the *Act*) to the "raw material" which would answer all or part of a request but, subject to special provisions which apply only to information stored on computer, the institution is not required to organize this information into a particular format before disclosing it to the requester.

With respect to computer-generated information, when the request relates to information that does not currently exist in the form requested, but is capable of being produced from a machine-readable record, the *Act* imposes additional obligations on institutions. The *Act* requires the institution to create this type of record, "subject to regulations", i.e., providing that the process of production would not unreasonably interfere with the operations of the institution. What constitutes an "unreasonable interference" is a matter which must be considered on a case-by-case basis, but it is clear that the Regulation is intended to impose lim-

its on the institution's responsibility to create a new record.

### Investigations arising from appeals

During the mediation stage of an appeal, the Compliance Branch may be asked to conduct a formal investigation of an institution's practices and procedures. In 1989, 37 such investigations were completed as the result of an appeal to the Commissioner's Office.

Some of the principal reasons for such investigations were claims by institutions that the record sought did not exist, or could not be located, or claims by a requester that an institution had failed to provide all the records requested. In some instances, it was found that the institution had maintained inadequate record-keeping practices. However, where a requester believed more records existed than were disclosed, it was often found no additional records did, in fact, exist.

### Investigations arising from complaints

The Compliance Branch also investigates complaints from the public alleging that someone's privacy has been invaded, or that an institution has breached a provision of the *Act*. In 1989, 38 such complaints were received. In one instance, it was found that the institution had in fact contravened the *Act*, when it disclosed publicly that an individual had made a request to the institution under the *Act*.

The investigation's findings referred back to Order 27 which had concluded that a requester's name can be considered personal information if its disclosure would also disclose the fact that a request had been made and the nature of the request. A similar finding was made with respect to another institution when it referred to a requester's name in a court proceeding.

The Compliance Branch also conducts investigations when the media has identified what appears to be a breach of the *Act*. For example, a Toronto newspaper printed a story that an institution had transmitted by fax machine a letter containing personal information. The letter contained an individual's name and AIDS-related personal information about the individual. The transmission was sent to the wrong destination. Intended for the individual's solicitor, it was sent to the legal counsel of a private company.

While in this instance the misdirection of a fax message was accidental, it did raise serious security and procedural questions about the use of fax machines as a way of transmitting personal information. To ensure that this type of incident did not recur, the Commissioner's Office developed fax guidelines to protect personal information from unauthorized disclosure.

In another incident reported in the media, it was discovered that personal information from an institution had been found in a garbage bag outside the institution's premises. The Compliance Branch found that the institution had not developed formal procedures for the destruction of its records, though it was working on such procedures at the time. The Branch is currently reviewing the procedures developed by the institution.

The Compliance Branch has also reviewed various institutions' policies and procedures for compliance with the *Act*. These reviews have, for the most part, been initiated by the institution. However, orders or investigations by the Commissioner's office have resulted in requests to institutions to develop new policies and procedures, or to enhance existing practices to comply with the *Act*.

Such activities have included reviews of: Ontario Provincial Police regulations governing the retention and destruction of records; proposed data policy and security standards of the Ministry of Community and Social Services; the Thames Valley Addiction Assessment Referral Centre's policy regarding client access to files; Georgian College's records management practices and subsequent guidelines; and

the Ministry of the Solicitor General's records maintenance manual.

### Commissioner's Recommendations

In addition to the mandatory provision of Orders, the Commissioner has made several recommendations as to practices of institutions which have a direct impact on their ability to respond appropriately to the demands of the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act, 1987*.

One such recommendation was included in Order 45, in which case an appellant had applied for all records pertaining to a complaint he had made about an agency. The institution had identified a number of records and had granted full access to them. However, the appellant believed not all of the records responding to his request had been located, since correspondence he had sent to the institution (copies of which he had kept) were not included in the records the institution produced from its search.

The Commissioner assigned a Compliance Investigator to review the records management system of the institution. Although no further records were found and the appeal was dismissed, the Commissioner made several recommendations regarding the institution's record-keeping system. If these are followed, they will assist the institution in keeping track of records in its custody or control, and in locating them within a reasonable period of time in response to a request.

A related issue of access to records and the importance of good records-management practices arose in a case where the requester sought records that had been transferred from a ministry to the Provincial Archives of Ontario. The Archives of Ontario advised the appellant that access could not be provided by them because the record could not be located. On the basis of an independent investigation conducted by a Compliance Investigator, and the representations submitted by the Archives, the Commissioner was satisfied that the Archives had taken all reasonable steps to locate the requested record (Order 59).

Numerous boxes of files and records are transferred continuously from ministries and agencies of the Provincial Government to the Provincial Archives. Often these files are not accompanied by an "index" or "list of contents", detailing what files are contained in the boxes and how they are organized, or if these lists do exist, they are sometimes inaccurate or incomplete.

The Archives lacks the manpower to inventory or verify the contents of the thousands of boxes of transferred records that end up in their custody and control. Without a clear and accurate inventory provided to them by the transferring institution, it is virtually impossible for the Archives to locate records.

Improvements in records management systems employed by all institutions of the Provincial Government should be one of the major long-term benefits of the *Act*. The Commissioner acknowledges that the introduction of these new practices may be complicated, time consuming and, as a result, costly. However, the fundamental new rights of access to records held by institutions and protection of the personal privacy of individuals named in records provided to the public by the *Act* will continue to be compromised unless and until adequate records-management practices have been implemented by all government institutions.

The public has the right to expect that each institution knows what records it has in its custody or control and where these records are located, so that they can be retrieved as required and a decision made as to any applicability of the exemption sections of the *Act*. Effective records management systems are important for every institution, but they are absolutely vital for the Archives of Ontario.

However, the Archives of Ontario - despite its best efforts and intentions - is having significant difficulties in carrying out its statutory mandate as the Ontario Government's custodian of historical information, without adequate systems to ensure the proper maintenance, retrieval, storage and disposition of the records under its control.

The Archives need adequate resources in order to properly do the job assigned to it and in order for it to properly address its responsibilities under the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act, 1987*. The Commissioner urged the Legislative Assembly to address the concerns of the Archivist seriously and provide funding for the resources needed to properly implement its mandate.

# SECTION 59: OTHER ACTIVITIES

## Commissioner's Comments on Proposed Legislation and Programs

The Commissioner is given authority to comment on the privacy protection implications of proposed legislative schemes or government programs. Several pieces of legislation introduced in the Legislature prompted comment by the Commissioner's Office in 1989, including the *Freedom of Information and Protection of Privacy Amendment Act, 1989*, and the *Municipal Freedom of Information Statute Law Amendment Act, 1989*. The Commissioner's Office participated in the hearings when the proposed legislation was before the Standing Committee on the Legislative Assembly.

The Commissioner's Office also participated in the hearings conducted by the Standing Committee on the Administration of Justice on Bill 49, the *Municipal Freedom of Information and Protection of Privacy Act, 1989*. In addition, comments were also made with respect to Bill 86, the *Unclaimed Intangible Property Act, 1989* and the *Independent Health Facilities Act*.

To ensure that the Commissioner's Office can respond appropriately to the privacy implications in proposed government legislation and programs, it has instituted an internal process that reviews all legislation tabled in the Legislature, identifies those bills that may have privacy implications, and prepares an analysis and response. The Commissioner's comments are then sent to the minister responsible for the legislation.

## Privacy Policy Development

In 1989, several issues arose that, in the opinion of the Commissioner's Office, required the development of guidelines for the public sector. The first involved the implications for privacy protection in using fax machines for transmitting personal information. Guidelines were developed in response to an incident, referred to earlier in this report, in which a government institution accidentally transmitted sensitive medical information to the wrong fax machine. The guidelines recommend procedures to follow in handling the transmission of personal information by fax machines.

The other issue was AIDS in the workplace. The Commissioner's Office felt that it was important to develop guidelines in this area given the serious privacy implications of unwarranted disclosure of AIDS-related personal information. **HIV/AIDS in the Workplace** used the principles of the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act, 1987*, to develop policy guidelines for government institutions and other interested parties to follow in handling this sensitive personal information in the workplace.

## Public Outreach

As part of its mandate, the Commissioner's office is responsible for ensuring public awareness of the *Act*, to educate individuals and institutions about their rights and responsibilities with respect to freedom of information and protection of privacy. In this capacity, the Commissioner and staff members spoke to a number of groups during the year including:

The Institute of Public Administration, the Ontario Association of Student Financial Administrators, the American Society of Access Professionals, the City of London, the Canadian Institute of Law and Medicine, the Association of Records Managers and Administrators, the Ontario Securities Commission, the Ontario Psychological Association, the Ryerson School of Journalism, the Canadian Life and Health Insurance Association, the University of Western Ontario, Riley Information Services, the Association of Local Official Health Agencies, the Municipal Information Systems Association, the Association of Municipal Clerks and Treasurers of Ontario, the City of Toronto, the Ontario System Council, the Canadian Information Processing Society, the Council on Government Ethics and Lobbying, the Canadian Institute of Management,

the Law Society of Upper Canada, and the Professional Credit Association.

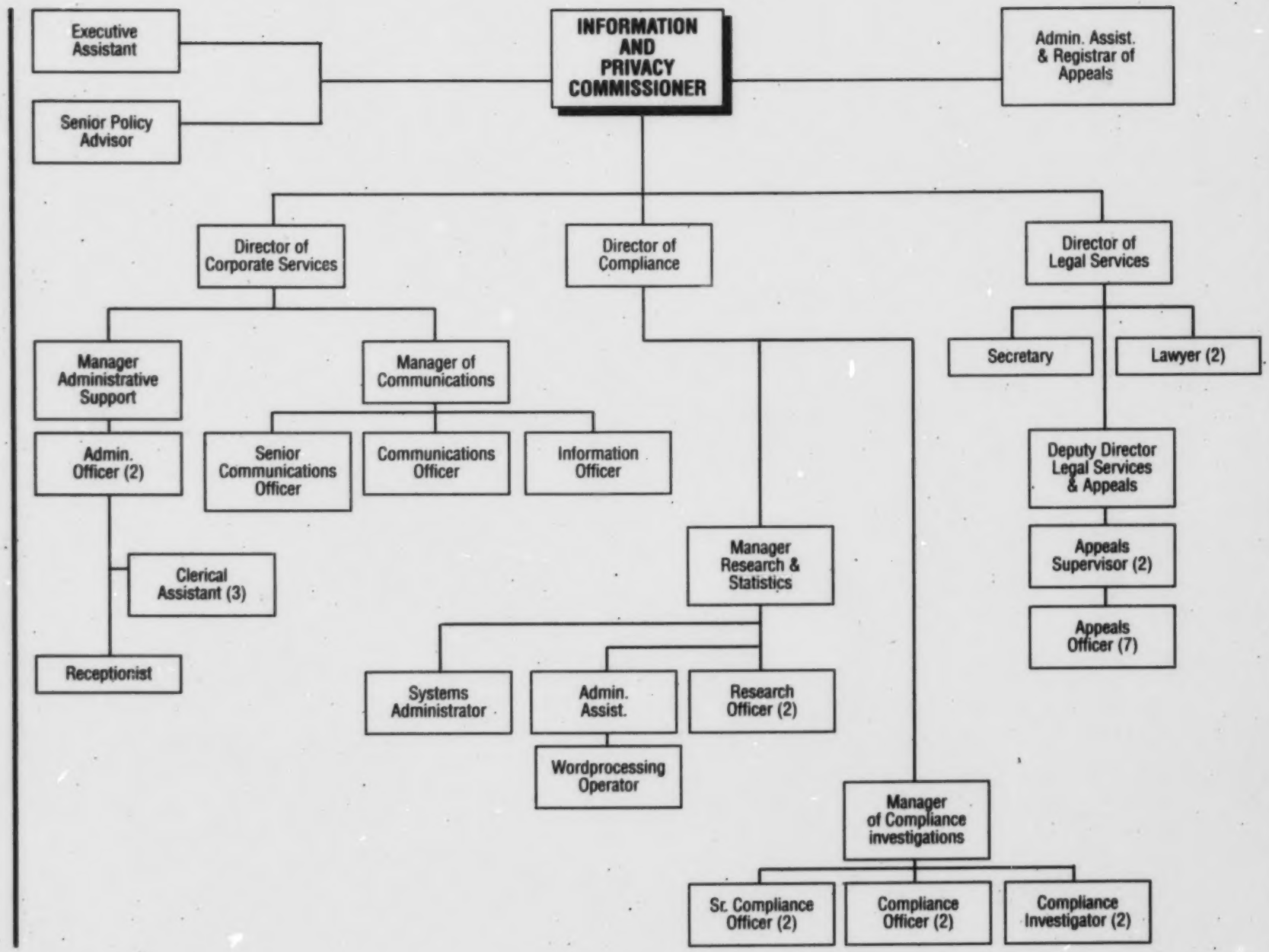
## Telephone Tracking

The agency has established a toll-free telephone number which members of the public can use to obtain information regarding the operation of the *Act* and the work of the Commissioner's Office.

During 1989, a total of 26,028 telephone call were received by the Commissioner's Office. Of these calls, 1,813 calls related to freedom of information and protection of privacy. The majority of callers, 83.4 per cent, requested general information about the *Act*; 5.8 per cent requested information about the appeal process; 4.4 per cent had privacy concerns, 0.1 per cent asked for legal interpretations and the remaining 6.3 per cent requested procedural guidance.

APPENDIX A

# ORGANIZATION CHART


INFORMATION AND PRIVACY COMMISSIONER
Executive Assistant
Senior Policy Advisor
Admin. Assist. & Registrar of Appeals
Director of Corporate Services
Director of Compliance
Director of Legal Services
Manager Administrative Support
Manager of Communications
Admin. Officer (2)
Clerical Assistant (3)
Receptionist
Senior Communications Officer
Communications Officer
Information Officer
Manager Research & Statistics
Systems Administrator
Admin. Assist.
Research Officer (2)
Wordprocessing Operator
Manager of Compliance investigations
Sr. Compliance Officer (2)
Compliance Officer (2)
Compliance Investigator (2)
Secretary
Lawyer (2)
Deputy Director Legal Services & Appeals
Appeals Supervisor (2)
Appeals Officer (7)

APPENDIX B

# FINANCIAL STATEMENTS
# 1988 - 89

Ontario

OFFICE OF THE PROVINCIAL AUDITOR
BUREAU DU VÉRIFICATEUR PROVINCIAL

Box 105, 15th Floor, 20 Dundas St. West
Toronto, Ontario M5G 2C2
(416) 974-9866 Facsimile (416) 324-7012

C.P. 105, 20, rue Dundas ouest, 15e étage
Toronto (Ontario) M5G 2C2
(416) 974-9866 Télécopieur (416) 324-7012

To the Information and Privacy Commissioner
and to the Speaker of the Assembly.

I have examined the statement of expenditure of the Office of the Information and Privacy Commissioner for the year ended March 31, 1990. My examination was made in accordance with generally accepted auditing standards, and accordingly included such tests and other procedures as I considered necessary in the circumstances.

In my opinion, this financial statement presents fairly the expenditure of the Office of the Information and Privacy Commissioner for the year ended March 31, 1990 in accordance with the accounting policies described in note 2 to the financial statement applied on a basis consistent with that of the preceding year.

J.F. Otterman

J.F. Otterman, F.C.A.,
Assistant Provincial Auditor.

Toronto, Ontario,
May 14, 1990.

# OFFICE OF THE INFORMATION AND PRIVACY COMMISSIONER

## Financial Statement
## for the year ended March 31, 1990

## OFFICE OF THE INFORMATION AND PRIVACY COMMISSIONER

**Statement of Expenditure**
**for the year ended March 31, 1990**
(Note 3)

| | 1990 $ | 1989 $ |
|---|---|---|
| Salaries and wages | 2,105,291 | 1,331,701 |
| Employee benefits (note 4) | 263,774 | 154,496 |
| Transportation and communication | 89,751 | 64,599 |
| Services | 573,949 | 453,121 |
| Supplies and equipment | 364,174 | 398,282 |
| | 3,396,939 | 2,402,199 |

See accompanying notes to financial statement.

Approved:

Executive Director

# OFFICE OF THE INFORMATION AND PRIVACY COMMISSIONER

## Notes to Financial Statement
## March 31, 1990

### 1. GENERAL

The Information and Privacy Commissioner is responsible for ensuring that Ontario government institutions comply with the Freedom of Information and Protection of Privacy Act, 1987 and apply the standards of privacy protection set out in the Act. As Commissioner, he may review decisions made by government institutions where access to information has been denied to a member of the public. Upon investigating the circumstances of the appeal, he has the final authority to deny or to order the disclosure of the requested information.

### 2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES

**(a) Basis of accounting**

The Office uses a cash basis of accounting modified to allow an additional 30 days to pay for debts incurred during the period just ended.

**(b) Fixed assets**

Expenditures on fixed assets are expensed in the year of acquisition.

### 3. EXPENDITURE

Expenses are paid out of moneys appropriated therefor by the Legislature of the Province of Ontario.

### 4. PENSION PLAN

The Office of the Information and Privacy Commissioner provides pension benefits for its permanent employees through participation in the Public Service Pension Fund established by the province of Ontario. Pension benefits for the Information and Privacy Commissioner are provided through the Legislative Assembly Retirement Allowance Account. The Office's share of contributions to the Fund and Account during the year was $116,800 (1989 - $79,100) and is included in employee benefits in the Statement of Expenditure.

COMMISSAIRE À L'INFORMATION
ET À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE/ONTARIO

# RAPPORT ANNUEL
# 1989

ISSN 0847 - 0634

Le contenu de ce rapport annuel est imprimé sur du papier recyclé à 100 pour 100.

Éditique : le personnel du bureau du commissaire.

Information and Privacy
Commissioner/Ontario
Commissaire à l'information
et à la protection de la vie privée/Ontario

Le 24 avril 1990

L'honourable Hugh Edighoffer, député
Président de l'Assemblée législative

Monsieur,

Conformément à l'article 58 de la *Loi de 1987 sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, j'ai l'honneur de vous présenter mon rapport annuel pour l'exercise clos le 31 décembre 1989.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le commissaire à l'information et à la
protection de la vie privée de l'Ontario

Sidney B. Linden

80 Bloor Street West,
Suite 1700,
Toronto, Ontario
M5S 2V1

Fax: 416 965-2983
1-800-387-0073
Tel: 416 326-3333

# TABLE DES MATIÈRES


**Message du commissaire** 5

**Mandat** 6

**Organisation** 7

Bureau du commissaire 7
Services généraux 7
Services juridiques 8
Observation de la loi 8
Réorganization 9

**Pratiques et procédures** 10

Le processus d'appel 10
La fonction d'observation de la loi 11

**Paragraphe 58 (2): Examen de l'efficacité** 13

Sommaire de la nature et de la résolution finale des appels 13
Statistiques relatives aux demandes reçues par les ministères et organismes 14

**Tableaux 1 - 16** 17

Statistiques relatives au processus d'appel 32

**Tableaux 17 - 25** 34

Observation de la loi 44
Recommandations du commissaire 47

**Article 59: Autres activités** 49

**Annexes** 51

# MESSAGE DU COMMISSAIRE

Deux années se sont écoulées depuis l'entrée en vigueur de la *Loi de 1987 sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* pour les ministères de l'Ontario. Dans mon premier rapport annuel, j'ai exposé les faits de notre première année de fonctionnement, les questions relatives à l'organisation et à l'administration qui ont absorbé une bonne partie de notre temps.

À la fin de notre deuxième année, j'ai la satisfaction de constater la souplesse qui caractérise l'application de la loi. Que ce soit dans notre organisme ou dans les divers ministères, organismes, conseils et commissions, les questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée sont abordées avec sensibilité et compétence.

La collaboration du personnel de la Direction de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée du Conseil de gestion du gouvernement a été excellente. En outre, le maintien de nos bonnes relations de travail avec les nombreux coordonnateurs à l'information et à la protection de la vie privée dans l'ensemble du gouvernement provincial a été l'un de nos succès les plus remarquables.

Beaucoup de progrès a été réalisé au bureau du commissaire durant le dernier exercice. L'automatisation de tous les systèmes du bureau et la création d'une capacité de recherche considérable ont augmenté notre aptitude à traiter de questions complexes et difficiles.

Au cours des processus d'appels, nous avons examiné des centaines de sujets, étudié de nombreux mémoires et nous nous sommes penchés sur bien des questions. Au total, nous avons rendu 102 ordonnances en 1989 et bien d'autres appels ont été résolus grâce à la médiation. Les sommaires des appels donnant lieu à une décision de notre bureau constituent une jurisprudence importante qui sera utile pour l'interprétation de la loi. Les sommaires des causes résolues sont également très utiles pour l'interprétation de la loi. Ces sommaires, publiés régulièrement au cours de l'année, ont été réunis et sont maintenant publiés séparément et constituent le Volume deux de ce rapport.

L'accès à l'information et la protection de la vie privée s'étendront aux administrations municipales de tout l'Ontario en janvier 1991. Notre bureau a consacré beaucoup de temps à étudier la meilleure façon de relever le défi que 3 000 institutions de plus représenteront pour notre travail.

Nous avons entrepris un examen de notre organisation. Le présent rapport fait état de quelques particularités de notre organisme dont la plupart seront mises en oeuvre avant le 1er janvier 1991.

Nous attendons avec impatience la mise en oeuvre de la *Loi de 1989 sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* et les défis qu'elle apportera. L'application de la *Loi de 1987 sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* continue d'être exigeante, mais nous sommes pleinement assurés que nos efforts sont récompensés par une meilleure connaissance et acceptation de la loi.

# MANDAT

À partir d'un ensemble de principes énoncés par la Commission de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée (la «Commission Williams») au début des années 1980, les notions d'accès à l'information détenue par le gouvernement et de protection de la vie privée sont maintenant codifiées dans la *Loi de 1987 sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (Ontario). Au premier plan de ces principes se situe l'intégration des deux concepts dans une seule et même loi.

Un des défis lancés au commissaire à l'information et à la protection de la vie privée consiste à maintenir ces valeurs distinctes et à déterminer, le cas échéant, le juste équilibre entre le droit du public à l'information et le droit du particulier à la protection du caractère confidentiel des renseignements personnels.

La loi exige que les institutions publiques prennent les premières décisions quant à l'application pertinente de la loi. Elle reconnaît toutefois que ces décisions sont parfois difficiles et complexes et que, selon les termes de la loi «les décisions relatives à la divulgation de l'information ayant trait au gouvernement devraient faire l'objet d'un examen indépendant du gouvernement». La loi confie cette responsabilité au commissaire et pour que son indépendance soit bien assurée, le commissaire est un fonctionnaire de l'Assemblée législative dont il relève directement.

L'une des fonctions essentielles du commissaire est de recevoir et d'étudier les appels de citoyens à qui l'on a refusé l'accès, soit à des documents généraux du gouvernement de l'Ontario, soit à leurs propres renseignements personnels. Toute décision prise par une personne responsable dans le cadre de la loi peut faire l'objet d'un appel au commissaire.

La loi reconnaît également que la protection adéquate de la vie privée dépend de la conformité des institutions publiques à certaines normes en matière de collecte, de stockage, de communication et de disposition définitive des renseignements personnels. Il incombe au commissaire de veiller au respect des normes établies par la loi et ses règlements. S'il constate, par suite d'une enquête, que les pratiques d'une institution publique au chapitre des renseignements personnels contreviennent à la loi, le commissaire est habilité à enjoindre l'institution de cesser un mode de collecte ou de détruire des fiches de renseignements personnels.

La loi donne aussi au commissaire un rôle consultatif. Chaque fois qu'un projet de loi ou de nouveaux programmes du gouvernement comportent des dispositions ayant des répercussions sur la protection de la vie privée, le commissaire peut offrir ses observations.

L'expérience d'autres territoires de compétence indique que l'efficacité des droits octroyés dans le cadre des lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée est directement reliée à la connaissance de ces droits de la part de la population. Pour faire en sorte que la population soit consciente de ses droits, le commissaire de l'Ontario est autorisé à mettre en oeuvre des programmes d'éducation du public et à fournir des renseignements sur le rôle et les activités du commissaire.

Le commissaire peut également procéder à des recherches sur toute matière reliée aux objets de la loi. Étant donné que nous vivons dans une société que l'on peut véritablement qualifier de «société de l'information», des technologies innovatrices continuent d'élargir le rôle de l'information considérée comme un moyen de prise de décision dans les domaines commercial, scientifique et social. Bien que ce genre de progrès technologique comporte des avantages largement reconnus, la loi reconnaît la nécessité de surveiller et d'évaluer minutieusement les répercussions que ces changements auront sur la vie privée et l'accès à l'information.

Enfin, la loi reconnaît la valeur de la participation active du public à l'application des droits établis par la loi en permettant aux citoyens de déposer des plaintes et d'exprimer des opinions quant à l'application de la loi.

# ORGANISATION

En 1989, le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée comprenait trois directions - les services généraux, les services juridiques et l'observation de la loi.

## Bureau du commissaire

Au cours de l'année 1989, le commissaire a participé activement à tous les aspects de l'expansion administrative et opérationnelle du bureau. À titre de chef de la direction de l'organisme, il a donné l'orientation d'ensemble de l'administration et de la politique même si des questions courantes sont déléguées aux trois directeurs placés à la tête des directions, qui relèvent du commissaire.

En 1989, le bureau du commissaire a réglé 102 ordonnances. À compter de 1990, la tâche de mener des enquêtes et de rendre des ordonnances sera partagée avec un commissaire adjoint.

Le bureau du commissaire a continué d'entretenir de bons rapports avec la Direction de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée du Conseil de gestion du gouvernement sur une gamme étendue de questions, notamment les dispositions législatives traitant de dispositions d'autres lois ayant trait au caractère confidentiel, la loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée et des projets de loi connexes. Lorsque ces projets de loi ont été renvoyés aux comités permanents de l'Assemblée législative et de l'administration de la justice, le bureau du commissaire a participé aux délibérations de ces comités. En même temps, le bureau a poursuivi ses activités auprès de divers bureaux et services du Bureau de l'Assemblée et de la Commission de régie interne.

Au cours du deuxième semestre de 1989, le commissaire a entrepris des discussions sur l'impact qu'aurait sur l'organisme l'expansion de la loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée aux organismes relevant de l'administration locale. Ces discussions ont abouti au choix de Touche Ross, cabinet de conseillers en administration, chargé d'entreprendre un examen de l'organisation de l'organisme. Sur la base de ses recommandations, le bureau adoptera une nouvelle structure organisationnelle pour 1990.

Le personnel du bureau du commissaire comprend toujours un adjoint de direction, un conseiller supérieur de la politique et un adjoint administratif.

## Services généreaux

### Administration

Les activités de cette direction en 1989 ont consisté notamment à superviser l'engagement de nouveaux membres du personnel pour les autres services et pour sa propre croissance en fonction de l'expansion des responsabilités. Pour aider le directeur des services généraux, on a engagé un chef de service de l'administration charge des divers services de soutien, notamment les achats, l'entretien du matériel, l'impression, la location et la sécurité du bureau. La direction a continué en outre à préparer, administrer et contrôler le budget de l'organisme, ainsi qu'à procéder à des analyses financières. Au cours de l'exercice, le directeur a assumé en plus certaines responsabilités opérationnelles dans les domaines des appels et de l'observation de la loi.

La direction a continué à servir de principal contact pour les différents bureaux et services du Bureau de l'Assemblée, ainsi que de la Commission de régie interne.

### Communications

La direction des communications a accueilli pendant l'été de 1989 un nouveau chef de service qui a composé un plan de communication et de rayonnement pour 1990. Elle insistera particulièrement sur la formation des fonctionnaires municipaux en vue de la mise en oeuvre en 1991 de la *Loi de 1989 sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*. La direction mènera son programme de rayonnement dans les municipalités de concert avec le

Conseil de gestion du gouvernement participant aux séances de sensibilisation organisées par le Conseil à l'intention des organismes de l'administration locale.

La direction est aussi chargée de traiter toutes les demandes de renseignements du grand public et d'assurer à l'organisme des services en français.

## Services juridiques

En 1989, les services juridiques ont fourni à l'organisme tout le soutien juridique requis et se sont également chargés de régler les appels interjetés devant le commissaire en vertu de la loi. Ils se composent de deux unités relevant d'un même directeur.

### Appels

L'unité des appels se compose d'un chef de service et de 11 responsables des appels. Elle est chargée de régler les appels interjetés en vertu de la loi touchant le refus d'accès à des documents généraux ou à des renseignements de tiers, l'accès aux renseignements personnels et la rectification de renseignements personnels classés dans les archives du gouvernement.

Le personnel traite directement avec les appelants et diverses institutions publiques en vue d'obtenir le règlement par médiation des questions faisant l'objet des appels, et apporte son aide quant aux cas qui passent au stade de l'enquête.

### Services juridiques

L'unité des services juridiques fournit à l'organisme des opinions et autres services juridiques d'ordre général. Ses fonctions comportent, entre autres, l'analyse des lois analogues dans d'autres territoires de compétence, l'examen de décisions judiciaires pertinentes, la rédaction de commentaires sur des questions nouvelles en matière d'information et de protection de la vie privée ainsi que la communication d'opinions juridiques aux responsables des appels et de l'observation de la loi sur des points soulevés dans le cadre des appels, des enquêtes et des examens.

## Observation de la loi

La direction de l'observation vise principalement à ce que les institutions provinciales observent les différentes dispositions de la loi. Les enquêtes menées par cette direction traitent à la fois de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée. La direction se compose de trois unités et a à sa tête un directeur.

### Enquêtes et examens d'observation

La loi exige que les institutions publiques de l'Ontario observent certaines normes et pratiques visant à protéger l'intégrité des renseignements personnels dont ces institutions ont la garde ou le contrôle. L'unité de l'observation est chargée de vérifier si les institutions s'acquittent bien de cette responsabilité.

L'unité se compose d'un chef de service et de quatre responsables de l'observation de la loi qui mènent des enquêtes sur d'éventuelles questions d'observation qui surgissent soit dans le cadre d'un appel, soit par suite d'une plainte d'un citoyen. L'unité surveille également les politiques gouvernementales ayant trait à la collecte et à la disposition de documents personnels et donne avis et consultations sur les répercussions que des systèmes informatiques existants ou projetés dans diverses institutions publiques peuvent avoir sur la vie privée.

Au cours de sa deuxième année de fonctionnement, l'unité de l'observation de la loi s'est axée sur la mise au point et l'application de pratiques et procédures d'examen applicables au contexte de la protection de la vie privée et a entrepris de mener un certain nombre d'examens et d'enquêtes sur des pratiques précises dans des institutions.

### Systèmes

L'unité de systèmes informatiques est chargée d'élaborer, d'appliquer et d'administrer quotidiennement les nécessités de l'organisme en matière d'ordinateurs. Au cours de sa première année de fonctionnement, cette unité a conçu et lancé un système de repérage informatisé à l'intention des usagers de l'extérieur, plusieurs bases de données à usage interne, des rapports automatisés et d'autres projets connexes qui fonctionnent tous sur un réseau local. C'est aussi cette unité qui s'occupe des besoins de l'organisme en matière de traitement de textes et traitement de données.

### Recherche et statistiques

L'unité de recherche et de statistiques fournit un soutien de recherche et assure l'évaluation de programmes pour divers aspects du mandat du commissaire. Au cours de l'année dernière, le principal axe d'activité de l'unité a consisté à surveiller les techniques de collecte de données utilisées par toutes les institutions désignées en vue d'assurer l'homogénéité des méthodes employées dans les divers rapports dont la loi impose la rédaction. L'unité a également participé à d'autres activités liées à la recherche, notamment la conception de formulaires, sondages et questionnaires, une étude analytique détaillée des tendances, méthodes et pratiques d'information des institutions publiques, l'élaboration de procédures efficaces permettant de recueillir et de repérer l'information dans l'ensemble du gouvernement, des examens de la documentation publiée pertinente, ainsi que la collecte et le rassemblement de données statistiques de toutes les institutions désignées en vue de leur intégration dans le rapport annuel du commissaire.

## Réorganisation

Le 1er janvier 1991, quelque 3 000 organismes d'administration locale seront régis par la *Loi de 1989 sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*. Comme dans le cas de la loi visant les institutions provinciales, le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée est l'organisme auquel le public peut en appeler du refus d'une demande d'accès aux documents généraux ou à ses renseignements personnels ou s'adresser s'il désire se plaindre d'une atteinte à sa vie privée.

L'impact d'un autre palier de gouvernement sur le bureau du commissaire sera considérable. Tous les rôles et toutes les responsabilités attribués au commissaire dans le cadre de la loi provinciale sont doublés dans celui de la loi municipale. Pour que le bureau du commissaire puisse s'acquitter de son mandat multiforme en rapport avec l'un et l'autre palier de gouvernement, il faudra qu'il soit organisé de la manière la plus efficace possible. C'est pour tenir compte de cet objectif qu'un conseiller en administration a été engagé pour examiner les dispositifs administratifs et institutionnels actuels du bureau pour déterminer s'il y a lieu d'y apporter des changements par suite de l'élargissement du mandat en 1991.

C'est pourquoi le conseiller a procédé à un examen de l'organisation durant l'été et l'automne de 1989 et remis un rapport recommandant d'importants changements. Ceux-ci ont été réalisés au début de 1990 et il en sera question dans le rapport annuel du prochain exercice.

# PRATIQUES ET PROCÉDURES

## Le processus d'appel

Le rapport annuel de 1988 décrivait quelques-unes des caractéristiques inhabituelles de la loi, en particulier le fait que la *Loi sur l'exercice des compétences légales* ne s'applique pas aux procédures d'appel du commissaire. Cela ne signifie toutefois pas que le commissaire a toute discrétion de déterminer le processus d'enquête. L'article 52 de la *Loi de 1987 sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* énonce les pouvoirs du commissaire durant une enquête et renferme de plus plusieurs dispositions relatives aux droits procéduraux des personnes qui participent à l'enquête.

L'article 52 stipule, par exemple, que toute personne qui participe à une enquête peut être représentée par un avocat ou par un mandataire. De même, l'appelant, la personne responsable ou toute autre personne concernée doit se voir offrir l'occasion de présenter ses observations au commissaire, même si la forme de ces observations est laissée à la discrétion de ce dernier.

L'article stipule également que «nul n'a le droit d'être présent lors de la présentation faite par une autre personne, d'avoir accès à ces observations ou de les commenter». L'article permet, en outre, que l'enquête se déroule à huis clos, à la discrétion du commissaire.

La loi donne au commissaire beaucoup de latitude pour concevoir des procédures, mais la conception de ces procédures est nécessairement modelée par la nature particulière des questions et des décisions que le commissaire doit prendre. Par exemple, certains appels portent sur des litiges relatifs à des documents renfermant des renseignements personnels ou à des documents soumis à l'examen du Conseil des ministres. La loi prévoit une exception interdisant la divulgation de ce genre de document. Si le contenu d'un document de ce genre était divulgué au public au cours de l'enquête, cela rendrait l'exception et l'appel dénués de sens, d'où la nécessité de concevoir des procédés visant ces cas uniques, tout en maintenant en même temps les principes d'équité fondamentaux.

Exception faite des droits procéduraux mentionnés ci-dessus et de l'exigence qu'après l'échec d'une médiation, l'appel débouche sur la phase de l'enquête, la loi est en grande partie muette quant à la façon dont doit se dérouler le processus d'appel et quant aux procédures que le commissaire devrait employer. Même si les procédures suivies durant le processus d'appel continuent d'évoluer à mesure que le bureau du commissaire acquiert plus d'expérience, il reste qu'elles seront toujours inspirées par le principe souverain de l'équité.

La description suivante donne les grandes lignes du processus d'appel, du stade de la médiation à celui de l'enquête et de l'ordonnance exécutoire.

Le paragraphe 50 (1) de la loi donne à la personne qui a présenté une demande :

a) d'accès à des documents généraux;

b) d'accès à des renseignements personnels;

c) de rectification des renseignements personnels;

le droit d'interjeter appel devant le commissaire de toute décision de la personne responsable. Le tiers qui reçoit l'avis d'une demande d'accès à des documents généraux a également un droit d'appel au commissaire.

Une fois que la personne responsable a signifié sa décision, l'auteur de la demande dispose de 30 jours pour déposer un avis d'appel écrit auprès du commissaire. Après le dépôt de l'avis, la personne responsable de l'institution et toutes les parties concernées sont informées de l'avis d'appel.

La pratique du commissaire est de tenter une médiation pour tous les appels, bien que, dans des circonstances exceptionnelles, l'appel puisse déboucher directement sur l'enquête. Le cas est attribué à un responsable des appels. Si le litige vise l'accès à un document particulier, le responsable des appels examine le document et tente d'arriver par médiation à un règlement entre les parties. Le responsable des appels prend connaissance des questions en jeu dans l'appel et détermine les positions respectives des parties. Il entre en contact avec l'appelant et le représentant du gouvernement pour s'assurer qu'il n'y a pas de malentendus. Si un règlement n'est pas possible ou n'est que partiel, l'appel passe à la phase de l'enquête. Le responsable des appels rédige un rapport qui rend compte des faits et des questions qui font l'objet de l'appel.

Un avis formel d'enquête est signifié à toutes les parties qui reçoivent, en même temps, un exemplaire du rapport du responsable des appels. Les parties sont informées de leur droit de présenter leurs observations au commissaire relativement aux questions qui font l'objet de l'appel. Bien que le rapport du responsable des appels s'efforce de préciser tous les points pertinents en litige, il est clairement déclaré aux parties qu'elles sont libres de soulever tout autre point dans leurs observations.

La pratique normale du commissaire consiste à exiger des mémoires par écrit et les parties disposent d'un délai raisonnable pour rédiger leurs observations.

Les observations des parties sont examinées et analysées et, lorsque le commissaire dispose de toutes les données nécessaires, il rédige une ordonnance, par écrit, réglant toutes les questions soulevées par l'appel. Chaque partie reçoit un exemplaire de l'ordonnance du commissaire. Celle-ci est également résumée et publiée dans le «Sommaire des appels» de l'organisme, qui est distribué à intervalles réguliers.

## La fonction d'observation de la loi

La loi exige que le commissaire entreprenne un examen annuel de l'efficacité de la loi et évalue dans quelle mesure les institutions du gouvernement de l'Ontario observent les dispositions de la loi. Une fois qu'il a terminé son examen, le commissaire est habilité à formuler des recommandations quant aux pratiques des différents ministères et organismes.

Pour s'acquitter de ces responsabilités, le commissaire doit enquêter, surveiller, estimer, évaluer, examiner et, plus généralement, superviser la façon dont les diverses institutions ont appliqué la loi et ses règlements.

La fonction d'observation qui incombe au commissaire se déroule à deux niveaux.

D'abord, le commissaire assume la responsabilité générale de veiller à ce que les institutions publiques observent la loi comme un tout. La portée de cette responsabilité s'étend à des domaines comme le respect des exigences de rapports statistiques, le traitement en bonne et due forme des demandes de renseignements et toute une gamme de questions relatives à la gestion des documents.

Au second niveau, plus précis, le commissaire doit acquérir la conviction que les institutions ont observé les articles de la loi qui visent à «protéger la vie privée des particuliers que concernent les renseignements personnels détenus par une institution, et accorder à ces particuliers un droit d'accès à ces renseignements».

La loi formule certaines exigences en matière de collecte, rétention, usage, divulgation, disposition et sécurité des renseignements personnels. En outre, le Conseil de gestion du gouvernement est chargé de veiller à ce que soient en place des règlements qui fixent des normes administratives uniformes dans chacun des domaines susmentionnés.

La direction de l'observation du bureau du commissaire intervient dans les trois cas suivants : lorsque le bureau reçoit une plainte du public, lorsqu'un appel soulève des questions ayant trait à l'observation de la loi ou à la protection de la vie privée, ou lorsque le commissaire décide qu'une question particulière justifie une enquête.

Dans les cas où des citoyens déposent une plainte, un enquêteur de l'observation prend contact avec le plaignant et les représentants de l'institution pour explorer les questions soulevées dans la plainte. Un rapport est ensuite envoyé au plaignant et à l'institution.

Les appels portent souvent sur un certain nombre de questions, outre le refus d'une demande d'accès. Ces questions peuvent comporter des craintes quant à l'observation de la loi, comme la façon dont les renseignements personnels peuvent être extraits, ou dans quelle mesure une institution observe la loi. Une question touchant l'observation de la loi peut se limiter à un aspect précis du fonctionnement de l'institution comme elle peut avoir des répercussions à l'échelle du ministère. Dans un cas comme dans l'autre, les enquêteurs de l'observation ont l'ordre de procéder à un examen exhaustif des pratiques et procédures de l'institution et de rendre compte de leurs conclusions au commissaire.

La direction de l'observation participe également à des examens systématiques de diverses institutions si l'on y a détecté des problèmes ou si un ministère ou organisme particulier reconnaît la nécessité d'évaluer, et peut-être de modifier ses pratiques administratives et de gestion des documents en vue d'observer les dispositions de la loi. Étant donné que la loi a imposé à toutes les institutions publiques de nouvelles normes et pratiques, de nombreux ministères et organismes sont en train d'examiner leurs procédures et leurs pratiques. La direction de l'observation est prête à les aider dans ce processus.

Les examens systématiques effectués par la direction de l'observation sont axés sur des points comme les pratiques de conservation des documents, les systèmes de sécurité et les diverses pratiques de stockage, d'extraction et de disposition employées par les institutions dans le traitement des renseignements personnels dont elles ont la garde ou le contrôle.

Dans certains cas, une enquête ou un examen peut déboucher sur des recommandations du commissaire suggérant qu'une institution particulière modifie ses pratiques et procédures en vue d'observer la loi. Dans des cas plus graves, le commissaire peut ordonner à une institution de cesser un mode de collecte ou de détruire des fiches de renseignements personnels qui contreviennent à la loi. Si l'on envisage ce genre d'ordonnance, le paragraphe 59 (b) de la loi exige que la personne responsable ait d'abord l'occasion de présenter ses arguments au commissaire.

# PARAGRAPHE 58 (2) : EXAMEN DE L'EFFICACITÉ

Le paragraphe 58 (2) de la loi exige que le commissaire entreprenne un examen global de la loi portant sur son efficacité à assurer l'accès à l'information et la protection de la vie privée, notamment :

- un résumé portant sur la nature des appels et sur les décisions définitives rendues sur ceux-ci;
- une évaluation du degré d'observation de la loi par les institutions;
- les recommandations du commissaire quant aux pratiques de certaines institutions et aux projets de modifications de la loi et des règlements.

Ces divers points sont traités séparément dans la présente section du rapport annuel.

Le libellé du paragraphe 58 (2) laisse entendre que l'examen du commissaire ne doit pas nécessairement se limiter aux trois points énumérés ci-dessus. Au contraire, tous les points pertinents devraient être envisagés pour que le rapport annuel du commissaire renferme un examen global de la loi.

Pour mesurer l'efficacité d'une nouvelle loi, il est souvent utile d'examiner les nouvelles dispositions dans le contexte de ce qui l'a précédée.

Avant l'entrée en vigueur de la *Loi de 1987 sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, le 1er janvier 1988, l'accès aux renseignements détenus par le gouvernement de l'Ontario était en grande partie laissé à la discrétion des personnes responsables. C'était à chaque ministre de décider si le bien commun justifiait la communication de documents ou renseignements particuliers et, comme l'a constaté la Commission Williams, cette pratique débouchait sur des mesures incohérentes et prises en fonction de chaque cas particulier. Le public n'avait aucun droit sanctionné par la loi de demander, sans parler de recevoir, de l'information ayant trait au gouvernement, et le serment de confidentialité des fonctionnaires contribuait encore à dissuader les fonctionnaires de divulguer des documents dont la bureaucratie du gouvernement provincial avait la garde ou le contrôle.

Cette tradition de secret officiel était parfaitement compréhensible puisqu'elle faisait partie du patrimoine constitutionnel légué par la Grande-Bretagne. Il faut toutefois reconnaître qu'avant l'adoption de la loi en 1987, les principes de secret étaient profondément enracinés à tous les paliers du gouvernement de l'Ontario.

En adoptant la *Loi de 1987 sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, l'Assemblée législative de l'Ontario rompt avec sa tradition et, pour la première fois, donne au public un droit garanti par la loi d'accès aux documents gouvernementaux et à ses propres renseignements personnels. Le droit d'accès matériel ne remplit toutefois pas à lui seul tous les objectifs de la loi. À long terme, le succès de la loi se mesurera en partie à la façon dont elle aura réussi à modifier les attitudes des fonctionnaires en tant que gardiens de l'information. L'efficacité de la loi doit donc se mesurer en termes qualitatifs autant que quantitatifs.

Dans les pages suivantes, on trouvera des données statistiques accompagnées d'autres documents d'interprétation. Le but visé est de permettre un examen global de la loi pendant sa deuxième année d'application.

## Sommaire de la nature et de la résolution finale des appels

L'alinéa 58 (2) a) de la loi enjoint le commissaire de résumer la nature des appels et les décisions définitives rendues à cet effet. Ce résumé vise à donner une vue d'ensemble du processus d'appel aux deux stades de la médiation et de l'enquête.

Pour situer l'analyse du processus d'appel dans son contexte, il faut commencer par se pencher sur les premières demandes d'accès aux documents généraux ou aux renseigne-

ments personnels présentées aux divers ministères et organismes régis par la loi. La documentation statistique présentée ci-dessous a été recueillie auprès d'institutions publiques de l'Ontario conformément à l'article 34 de la loi qui impose aux personnes responsables d'institutions de présenter un rapport au commissaire sur les points suivants :

a) le nombre de demandes d'accès aux documents présentées à l'institution;

b) le nombre de refus de divulguer un document de la part de la personne responsable, les dispositions de la présente loi à l'appui des refus, ainsi que la fréquence de renvoi à chacune des dispositions invoquées;

c) le nombre d'appels de la décision de la personne responsable qui ont été interjetés à l'égard de chaque disposition de la présente loi;

d) la quantité de fins et d'usages non visés par les règlements énoncés aux alinéas 45 d) et e) pour lesquels des renseignements personnels sont divulgués;

e) le montant des frais perçus par l'institution aux termes de l'article 57; et

f) les renseignements relatifs aux mesures prises par l'institution afin de réaliser les objets de la présente loi.

## Statistiques relatives aux demandes reçues par les ministères et organismes

Chaque année, les divers ministères et organismes remettent au commissaire un rapport indiquant les demandes de documents généraux, de renseignements personnels et de rectification qu'ils ont reçues ainsi que les mesures prises pour répondre à ces demandes.

Comme en 1988, la totalité des institutions dont le nom figure en annexe à la *Loi de 1987 sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* ont rédigé et présenté un rapport d'activités en 1989. Une fois reçus par le commissaire, ces rapports ont fait l'objet d'une vérification pour voir s'il y a des incohérences internes, auquel cas, celles-ci ont été corrigées. Toutefois, certaines incohérences ne se sont manifestées qu'une fois que les données ont été rassemblées et préparées sous forme de tableau. Chaque fois que cela a été possible, les incohérences ont été résolues, mais, par suite des diverses interprétations possibles dans le calcul, il se peut que certaines demeurent. Si une incohérence ne peut être résolue, on suppose que les chiffres fournis par l'institution sont exacts.

En tout, les institutions provinciales ont reçu 8 757 demandes en vertu de la *Loi de 1987 sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, à savoir, 5 980 demandes de documents généraux, 2 684 demandes de renseignements personnels et 93 demandes de rectification (Tableau 1).

Selon les rapports des institutions, la plupart des demandes ont reçu une réponse en 1989 et une petite proportion seulement a été reportée à 1990. En ce qui concerne les demandes de documents généraux, 5549 ont été exécutées et 355 reportées. Quant aux demandes de renseignements personnels, 2 696 ont été exécutées et 124 reportées. Les 93 demandes de rectification ont toutes été exécutées en 1989.

Le pourcentage global de demandes exécutées, soit 95,2 pour 100 en 1989, est supérieur à celui de 1988 qui était de 89 pour 100, même si le volume des demandes a presque doublé par rapport aux 4 784 demandes de 1988 (Tableau 9). Comme les données fluctuent naturellement d'une année à l'autre, il y aura des augmentations et des diminutions de chiffres qui sont le simple effet du hasard. La comparaison entre deux années consécutives risque d'être trompeuse et d'aboutir à des conclusions erronées. Cela est particulièrement vrai si ces deux années sont le début d'un nouveau processus alors que bien des activités et procédures sont encore en pleine évolution. C'est seulement après un certain nombre d'années «de croisière» que les tendances com-

mencent à émerger et qu'il devient possible de faire des prévisions.

Il y a eu, en 1989, presque deux fois autant de demandes de documents généraux que de demandes de renseignements personnels, ce qui est un changement par rapport à 1988 où la répartition était pratiquement égale entre les deux genres de demande (Tableau 9). Dans une large mesure, la différence peut s'expliquer par un changement dans les proportions de demandes signalées par un seul et même ministère, celui du Revenu. En effet, au lieu des 170 demandes de documents généraux et des 616 demandes de renseignements personnels en 1988, le ministère du Revenu déclare avoir reçu, en 1989, 3 044 demandes de documents généraux et 88 demandes de renseignements personnels (Tableau 10).

La plupart des demandes présentées en 1989 l'ont été à des ministères. Le plus grand nombre de demandes a été déclaré par le ministère du Revenu, suivi par le ministère des Services correctionnels, celui des Services sociaux et communautaires et celui de la Santé. Ces quatre ministères ont reçu un peu plus de 50 pour 100 des demandes reçues par des ministères et un peu plus de 70 pour 100 de la totalité des demandes. Ces quatre ministères avaient également reçu le plus grand nombre de demandes en 1988 (Tableau 10).

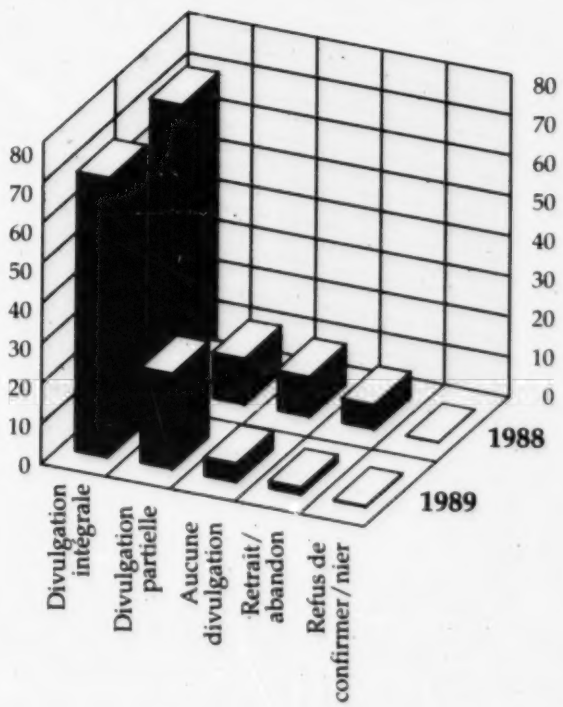
Parmi les organismes provinciaux, c'est la Commission des accidents du travail qui a reçu le plus de demandes, suivie par la Régie des alcools de l'Ontario, Ontario Hydro et les Archives publiques de l'Ontario. Bien que les demandes présentées à ces quatre organismes représentent environ 75 pour 100 des demandes présentées à des organismes, elles ne constituent qu'un peu moins de 20 pour 100 de la totalité des demandes (Tableau 10).

## Délai d'exécution des demandes

La plupart des demandes ont été exécutées dans le délai de 30 jours imparti par la loi (Tableau 2). En ce qui concerne les demandes de documents généraux, 81,5 pour 100 ont été exécutées dans les 30 jours et 89,8 pour 100 des demandes de renseignements personnels l'ont été dans les 30 jours. Seulement 1,6 pour 100 de toutes les demandes ont exigé un délai d'exécution d'au moins 121 jours. Cela représente un progrès par rapport à 1988, où 74 pour 100 des demandes de documents généraux et 85,5 pour 100 des demandes de renseignements personnels ont été exécutées dans les 30 jours (Tableau 11).

Dans la plupart des cas (71,4 pour 100 des demandes de documents généraux, 69,4 pour 100 des demandes de renseignements personnels, 70,8 pour 100 de toutes les demandes), toute l'information a été divulguée (Tableau 3 et Figure 1 ).

**Figure 1 / Règlement des demandes**



Dans une autre tranche de 15,6 pour 100 des demandes, une partie au moins des renseignements demandés a été divulguée. Dans les cas de refus, le motif le plus fréquent a été la protection de la vie privée (Tableau 4); l'article 21 de la *Loi de 1987 sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* a été invoqué dans le cas des documents généraux et l'article 49 dans le cas des renseignements personnels. L'exception la plus souvent invoquée après celle des deux articles 21 et 49, pour les deux genres de demandes, est celle de l'article 14 aux fins d'exécution de la loi.

### Demandes de rectification

On constate une nette augmentation du nombre de demandes de rectification en 1989. Elles sont passées de 13 l'année précédente à 93 (Tableau 13). La plupart de ces demandes (85 sur 93) ont été refusées, ce qui a donné lieu à l'insertion de 59 déclarations de désaccord annexées aux documents et à 58 notifications de déclaration de désaccord aux personnes qui avaient eu accès aux documents en cause (Tableau 5).

### Estimations et suppressions de frais

Dans le cadre de leur rapport au commissaire, les ministères et organismes fournissent aussi des renseignements sur la perception et la suppression des frais au cours du traitement des demandes. En 1989, il y a perception de frais relativement à 548 demandes de documents généraux et 19 demandes de renseignements personnels (Tableau 6). En tout, les ministères et organismes ont établi des estimations de frais pour 1 174 demandes. Sur ce nombre, 607 ont bénéficié d'une suppression totale des frais et 8 d'une suppression au moins partielle.

En ce qui concerne les demandes d'accès aux documents généraux, la perception totale de frais s'est élevée à 55 773,44 $ contre 770,95 $ dans le cas des demandes de renseignements personnels. Relativement aux demandes de documents généraux et de renseignements personnels ayant donné lieu à la perception de frais, la moyenne des frais perçus a été respectivement de 101,78 $ et 40,58 $.

Dans un peu plus de la moitié des demandes ayant donné lieu à une estimation initiale de frais, il y a eu suppression intégrale des frais. La suppression a plus de chances d'avoir lieu pour les demandes de renseignements personnels que pour les demandes de documents généraux (90,4 pour 100 contre 43,9 pour 100). Au total, pour les deux genres de demandes, 10 634,09 $ de frais ont été supprimés.

### Motifs de la perception de frais

Le motif le plus fréquemment cité pour justifier la perception de frais est la nécessité de couvrir les frais de reproduction (40,6 pour 100 de tous les motifs). Puis viennent les deux motifs d'expédition et de préparation des documents (Tableau 7).

### Genres d'auteurs de demande

Les coordonnateurs à l'information et à la protection de la vie privée qui remplissent le rapport de fin d'exercice au commissaire sont également priés de préciser à quelle catégorie appartient l'auteur de chaque demande (Tableau 8). Il s'agit là d'un jugement subjectif de la part du coordonnateur, mais il peut être utile dans l'élaboration des programmes d'éducation et de rayonnement. Dans presque 40 pour 100 des demandes, les coordonnateurs n'ont pas été en mesure de fournir ce renseignement. Dans les demandes de documents généraux, en particulier, il est fréquent que la source ne soit pas précisée (54,6 pour 100 des cas).

Par contre il n'a été impossible de classer la source des demandes de renseignements personnels que dans 5,5 pour 100 des cas. Lorsque ce renseignement est fourni, il s'agit en grande partie de particuliers qui sont les auteurs de la demande. La quasi-totalité des demandes de renseignements personnels (94,3 pour 100) ont été présentées par des particuliers, alors que 52,4 pour 100 des demandes de documents généraux dont le genre de source a pu être précisé ont été présentées par des particuliers.

## TABLEAU 1 / GENRES DE DEMANDES D'ACCÈS

| | DEMANDES REÇUES | | DEMANDES EXÉCUTÉES | | REPORTÉES À 1990 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nbre | % | Nbre | % | Nbre | % |
| Documents généraux | 5980 | 68.3 | 5549 | 66.6 | 355 | 74.1 |
| Renseignements personnels | 2684 | 30.6 | 2696 | 32.3 | 124 | 25.9 |
| Rectifications | 93 | 1.1 | 93 | 1.1 | 0 | 0.0 |
| **Total** | **8757** | **100.0** | **8338** | **100.0** | **479** | **100.0** |

## TABLEAU 2 / DÉLAIS D'EXÉCUTION DES DEMANDES

| | DOCUMENTS GÉNÉRAUX | | RENSEIGNEMENTS PERSONNELS | | TOTAL DES DEMANDES | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nbre | % | Nbre | % | Nbre | % |
| 1 à 30 jours | 4522 | 81.5 | 2421 | 89.8 | 6943 | 84.2 |
| 31 à 60 jours | 601 | 10.8 | 203 | 7.5 | 804 | 9.8 |
| 61 à 90 jours | 171 | 3.1 | 50 | 1.9 | 221 | 2.7 |
| 91 à 120 jours | 132 | 2.4 | 12 | .4 | 144 | 1.7 |
| 121 jours ou plus | 123 | 2.2 | 10 | .4 | 133 | 1.6 |
| **Total** | **5549** | **100.0** | **2696** | **100.0** | **8245** | **100.0** |

* Ce tableau ne tient pas compte des demandes de rectification. (La donnée relative au délai d'exécution n'a pas été recueillie pour les demandes de rectification.)

## TABLEAU 3 / RÈGLEMENT DES DEMANDES

| | DOCUMENTS GÉNÉRAUX | | RENSEIGNEMENTS PERSONNELS | | TOTAL DES DEMANDES | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nbre | % | Nbre | % | Nbre | % |
| Divulgation intégrale | 3962 | 71.4 | 1872 | 69.4 | 5834 | 70.8 |
| Divulgation partielle | 639 | 11.5 | 644 | 23.8 | 1283 | 15.6 |
| Aucune divulgation | 595 | 10.7 | 125 | 4.6 | 720 | 8.7 |
| Retrait/abandon | 347 | 6.3 | 48 | 1.8 | 395 | 4.8 |
| Refus de confirmer/nier | 6 | 0.1 | 7 | 0.3 | 13 | 0.2 |
| **Total** | **5549** | **100.0** | **2696** | **99.9** | **8245** | **100.1** |

* Le règlement des demandes de rectification est indiqué séparément (Tableau 6).

## TABLEAU 4 / EXCEPTIONS INVOQUÉES

| | DOCUMENTS GÉNÉRAUX | | RENSEIGNEMENTS PERSONNELS | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nbre | % | Nbre | % | Nbre | % |
| Article 12 - Documents du Conseil des ministres | 68 | 4.7 | 2 | 0.1 | 70 | 2.4 |
| Article 13 - Conseils au gouvernement | 104 | 7.1 | 48 | 3.3 | 152 | 5.2 |
| Article 14 - Exécution de la loi | 309 | 21.2 | 481 | 33.1 | 790 | 27.1 |
| Article 15 - Rapports avec d'autres autorités gouvernementales | 24 | 1.6 | 11 | 0.8 | 35 | 1.2 |
| Article 16 - Défense | 4 | 0.3 | 0 | 0.0 | 4 | 0.1 |
| Article 17 - Renseignements de tiers | 142 | 9.7 | 7 | 0.5 | 149 | 5.1 |
| Article 18 - Intérêts économiques et autres | 141 | 9.7 | 31 | 2.1 | 172 | 5.9 |
| Article 19 - Secret professionnel de l'avocat | 78 | 5.4 | 36 | 2.5 | 114 | 3.9 |
| Article 20 - Menace à la santé ou à la sécurité | 3 | 0.2 | 29 | 2.0 | 32 | 1.1 |
| Article 21 - Vie privée (documents généraux) | 474 | 32.5 | S.O. | | 474 | 16.3 |
| Article 22 - Critères : atteinte injustifiée à la vie privée | 39 | 2.7 | 28 | 1.9 | 67 | 2.3 |
| Article 49 - Vie privée (renseignements personnels) | S.O. | | 758 | 52.1 | 758 | 26.0 |
| Article 67 - Autres lois | 71 | 4.9 | 24 | 1.6 | 95 | 3.3 |
| **Total** | **1457** | **100.0** | **1455** | **100.0** | **2912** | **100.0** |
| Nombre moyen d'exceptions par demande comportant une dénégation de la demande. | 1.2 | | 1.9 | | 1.4 | |

## TABLEAU 5 / DISPOSITIONS DES DEMANDES DE RECTIFICATION

| | Nbre | % |
|---|---|---|
| Rectification acceptée en totalité | 7 | 7.5 |
| Rectification acceptée en partie | 0 | 0.0 |
| Rectification refusée | 85 | 91.4 |
| Rectification retirée/abandonnée | 1 | 1.1 |
| **Total** | **93** | **100.0** |

Dans les cas de refus de rectification :

Nbre de déclarations de désaccord annexées au document : 59
Notification de déclaration de désaccord demandée : 0
Nbre de notifications envoyées : 58

## TABLEAU 6 / CAS COMPORTANT UNE ESTIMATION DE FRAIS

| | DOCUMENTS GÉNÉRAUX | | RENSEIGNEMENTS PERSONNELS | | TOTAL DES DEMANDES | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nbre | % | Nbre | % | Nbre | % |
| Perception intégrale | 540 | 55.3 | 19 | 9.6 | 559 | 47.6 |
| Suppression intégrale | 428 | 43.9 | 179 | 90.4 | 607 | 51.7 |
| Suppression partielle | 8 | 0.8 | 0 | 0.0 | 8 | 0.7 |
| **Total** | **976** | **100.0** | **198** | **100.0** | **1174** | **100.0** |
| **Total des frais perçus** | **$ 55773.44** | | **770.95** | | **$ 56544.39** | |
| Moyenne des frais perçus par demande avec perception de frais | $ 101.78 | | $ 40.58 | | $ 99.73 | |
| **Total des frais supprimés** | **$ 8103.14** | | **$ 2530.95** | | **$ 10634.09** | |
| Moyenne des frais supprimés par demande avec suppression (intégrale ou partielle) des frais. | $ 18.59 | | $ 14.14 | | $ 17.29 | |

## TABLEAU 7 / MOTIFS DE LA PERCEPTION DE FRAIS *

| | DOCUMENTS GÉNÉRAUX | | RENSEIGNEMENTS PERSONNELS | | TOTAL DES DEMANDES | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nbre | % | Nbre | % | Nbre | % |
| Reproduction | 644 | 40.6 | 20 | 57.1 | 664 | 41.0 |
| Expédition | 394 | 24.9 | 11 | 31.4 | 405 | 25.0 |
| Préparation | 412 | 26.0 | 3 | 8.6 | 415 | 25.6 |
| Temps de recherche | 62 | 3.9 | 1 | 2.9 | 63 | 3.9 |
| Frais d'ordinateur | 69 | 4.4 | 0 | 0.0 | 69 | 4.3 |
| Autres | 3 | 0.3 | 0 | 0.0 | 4 | 0.2 |
| **Total** | **1585** | **100.1** | **35** | **100.0** | **1620** | **100.0** |

* Chaque cas dans lequel des frais sont envisagés peut donner lieu à la perception de frais pour plusieurs motifs.

## TABLEAU 8 / GENRES D'AUTEURS DE DEMANDE *

| | DOCUMENTS GÉNÉRAUX | | RENSEIGNEMENTS PERSONNELS | | TOTAL DES DEMANDES | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nbre | % | Nbre | % | Nbre | % |
| Particulier | 1320 | 23.8 | 2541 | 94.3 | 3861 | 46.8 |
| Entreprise | 543 | 9.8 | 10 | 0.4 | 553 | 6.7 |
| Recherchiste | 157 | 2.8 | 1 | 0.0 | 158 | 1.9 |
| Média | 182 | 3.3 | 2 | 0.1 | 184 | 2.2 |
| Association | 162 | 2.9 | 0 | 0.0 | 162 | 2.0 |
| Autres | 154 | 2.8 | 0 | 0.0 | 154 | 1.9 |
| Inconnu | 3031 | 54.6 | 142 | 5.3 | 3173 | 38.5 |
| **Total** | **5549** | **100.0** | **2696** | **100.1** | **8245** | **100.0** |

* Ce tableau comprend toutes les demandes exécutées. Les demandes de rectification sont incluses à titre de demandes de renseignements personnels.

## TABLEAU 9 / GENRES DE DEMANDES D'ACCÈS

| | 1988 | | 1989 | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | DEMANDES REÇUES | DEMANDES EXÉCUTÉES | DEMANDES REÇUES OU REPORTÉES DE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE | DEMANDES EXÉCUTÉES | DEMANDES REÇUES | DEMANDES EXÉCUTÉES |
| Documents généraux | 2432 | 2044 | 5980 | 5549 | 8024 | 7593 |
| Renseignements personnels | 2338 | 2203 | 2684 | 2696 | 4887 | 4899 |
| Rectifications | 14 | 13 | 93 | 93 | 106 | 106 |
| **Total** | **4784** | **4260** | **8757** | **8338** | **13017** | **12598** |

## TABLEAU 10 / DEMANDES REÇUES ET EXÉCUTÉES

| | 1988 | | 1989 | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Demandes reçues | Demandes exécutées | Demandes reçues ou reportées | Demandes exécutées | Demandes reçues | Demandes exécutées |
| Affaires autochtones | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **Total** | **0** | **0** | **1** | **1** | **1** | **1** |
| Affaires civiques | 7 | 6 | 13 | 8 | 20 | 14 |
| Comm. ont. des droits de la personne | 22 | 20 | 47 | 31 | 69 | 51 |
| **Total** | **29** | **26** | **60** | **39** | **89** | **65** |
| Affaires francophones | 8 | 7 | 4 | 4 | 12 | 11 |
| Commission des services en français de l'Ontario | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| **Total** | **8** | **7** | **6** | **6** | **14** | **13** |
| Affaires gouvernementales | 5 | 4 | 1 | 1 | 6 | 5 |
| **Total** | **5** | **4** | **1** | **1** | **6** | **5** |
| Affaires municipales | 21 | 18 | 38 | 29 | 59 | 47 |
| **Total** | **21** | **18** | **38** | **29** | **59** | **47** |
| Agriculture et Alimentation | 4 | 3 | 10 | 9 | 14 | 12 |
| **Total** | **4** | **3** | **10** | **9** | **14** | **12** |
| Bureau du Conseil des ministres | 10 | 10 | 9 | 8 | 19 | 18 |
| Comité consultatif du premier ministre sur les ressources en personnel-cadre | 0 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| **Total** | **10** | **10** | **12** | **11** | **22** | **21** |
| Bureau du premier ministre | 5 | 4 | 6 | 5 | 11 | 9 |
| **Total** | **5** | **4** | **6** | **5** | **11** | **9** |
| Collèges et Universités | 26 | 22 | 36 | 30 | 62 | 52 |
| Collège Algonquin - Nepean | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Collège Cambrian - Sudbury | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| Collège Canadore - North Bay | 0 | 0 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| Collège Centennial - Scarborough | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Collège Confederation - Thunder Bay | 0 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Collège Connestoga - Kitchener | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Collège Durham - Oshawa | 0 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Collège Fanshawe - London | 0 | 0 | 22 | 22 | 22 | 22 |
| Collège George Brown - Toronto | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Collège Georgian - Barrie | 0 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Collège Humber - Etobicoke | 0 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Collège Lambton - Sarnia | 0 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 |

| | 1988 | | 1989 | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Demandes reçues | Demandes exécutées | Demandes reçues ou reportées | Demandes exécutées | Demandes reçues | Demandes exécutées |
| Collège Mohawk - Hamilton | 0 | 0 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| Collège Niagara - Welland | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Collège Northern - South Porcupine | 0 | 0 | 14 | 14 | 14 | 14 |
| Collège Sault - Sault-Sainte-Marie | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Collège Seneca - North York | 0 | 0 | 7 | 5 | 7 | 5 |
| Collège Sheridan - Oakville | 0 | 0 | 32 | 32 | 32 | 32 |
| Collège Sir Sanford Fleming - Peterborough | 0 | 0 | 27 | 27 | 27 | 27 |
| Collège St-Clair - Windsor | 0 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Collège Saint-Lawrence - Brockville | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Conseil ont. des affaires collégiales | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| Comité de sélection du Régime de bourses d'études supérieures de l'Ont. | 9 | 9 | 14 | 13 | 23 | 22 |
| Comité de sél. du Fonds d'encouragement à la recherche dans les universités | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| **Total** | **37** | **33** | **200** | **189** | **237** | **222** |
| Condition féminine | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| **Total** | **2** | **2** | **2** | **2** | **4** | **4** |
| Consommation et Commerce | 110 | 901 | 160 | 137 | 270 | 228 |
| Comm. d'appel des enr. commerciaux | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Comm. de contrôle cinématographique de l'Ont. | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Régie des alcools de l'Ontario | 47 | 36 | 150 | 134 | 197 | 170 |
| Comm. des permis de vente d'alcool de l'Ont. | 1 | 1 | 12 | 9 | 13 | 10 |
| **Total** | **160** | **130** | **322** | **280** | **482** | **410** |
| Culture et Communication | 7 | 4 | 31 | 25 | 38 | 29 |
| Archives publiques de l'Ontario | 98 | 86 | 121 | 79 | 219 | 165 |
| Centre des sciences de l'Ontario | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| Fondation du patrimoine ontarien | 6 | 5 | 23 | 21 | 29 | 26 |
| **Total** | **112** | **96** | **178** | **128** | **290** | **224** |
| Développement du Nord et Mines | 7 | 6 | 14 | 14 | 21 | 20 |
| Commission de transport Ontario Northland | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| **Total** | **8** | **7** | **14** | **14** | **22** | **21** |
| Éducation | 115 | 110 | 48 | 39 | 163 | 149 |
| Comm. des langues d'enseignement de l'Ontario | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Comm. de plan. et de mise en oeuvre | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| **Total** | **118** | **113** | **48** | **39** | **166** | **152** |

| | 1988 | | 1989 | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Demandes reçues | Demandes exécutées | Demandes reçues ou reportées | Demandes exécutées | Demandes reçues | Demandes exécutées |
| Énergie | 6 | 5 | 12 | 9 | 18 | 14 |
| Ontario Hydro | 323 | 285 | 121 | 93 | 444 | 378 |
| **Total** | **329** | **290** | **133** | **102** | **462** | **392** |
| Environnement | 96 | 81 | 174 | 152 | 270 | 233 |
| Comité consultatif sur les évaluations environnementales | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Comité consultatif sur les pesticides | 8 | 8 | 0 | 0 | 8 | 8 |
| Société ontarienne de gestion des déchets | 9 | 9 | 4 | 4 | 13 | 13 |
| **Total** | **113** | **98** | **180** | **158** | **293** | **256** |
| Formation professionnelle | 24 | 24 | 16 | 11 | 40 | 35 |
| **Total** | **24** | **24** | **16** | **11** | **40** | **35** |
| Industrie, Commerce et Technologie | 79 | 76 | 35 | 34 | 114 | 110 |
| Société de développement de l'Ontario | 44 | 44 | 12 | 11 | 56 | 55 |
| **Total** | **123** | **120** | **47** | **45** | **170** | **165** |
| Institutions financières | 53 | 30 | 44 | 35 | 97 | 65 |
| Comm. de l'assurance-automobile de l'Ont. | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Comm. des régimes de retraite de l'Ont. | 40 | 23 | 18 | 17 | 58 | 40 |
| Comm. des valeurs mobilières de l'Ont. | 14 | 7 | 16 | 16 | 30 | 23 |
| **Total** | **107** | **60** | **82** | **72** | **189** | **132** |
| Logement | 55 | 42 | 90 | 80 | 145 | 122 |
| Commission de révision des loyers | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Commissions locales de logement | 6 | 6 | 12 | 11 | 18 | 17 |
| Conseil des normes de loc. résidentielle | 4 | 4 | 18 | 18 | 22 | 22 |
| Société de logement de l'Ontario | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| **Total** | **65** | **52** | **125** | **113** | **190** | **165** |
| Personnes âgées | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 | 4 |
| **Total** | **4** | **3** | **1** | **1** | **5** | **4** |
| Personnes handicapées | 3 | 2 | 0 | 0 | 3 | 2 |
| **Total** | **3** | **2** | **0** | **0** | **3** | **2** |

| | 1988 | | 1989 | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Demandes reçues | Demandes exécutées | Demandes reçues ou reportées | Demandes exécutées | Demandes reçues | Demandes exécutées |
| Procureur général | 139 | 130 | 207 | 161 | 346 | 291 |
| Bureau du Commissaire aux plaintes du public | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| Comité consultatif du Curateur public sur les placements | 5 | 3 | 13 | 8 | 18 | 11 |
| Comm. des affaires municipales de l'Ontario | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 |
| Comm. d'indemnisation des victimes d'actes criminels | 3 | 3 | 3 | 3 | 6 | 6 |
| Commission de révision de l'évaluation foncière | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| **Total** | **152** | **141** | **225** | **174** | **377** | **315** |
| Revenu | 786 | 756 | 3,132 | 3,089 | 3,918 | 3,845 |
| **Total** | **786** | **756** | **3,132** | **3,089** | **3,918** | **3,845** |
| Richesses naturelles | 58 | 50 | 90 | 81 | 148 | 131 |
| **Total** | **58** | **50** | **90** | **81** | **148** | **131** |
| Santé | 351 | 318 | 373 | 351 | 724 | 669 |
| Comm. de rév. des services funéraires | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Conseil des sciences de la santé | 15 | 15 | 12 | 12 | 27 | 27 |
| Conseil de rév. du lieutenant-gouverneur | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Conseil régional de santé d'Ottawa-Carleton | 0 | 0 | 18 | 14 | 18 | 14 |
| Conseil régional de santé de Toronto | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **Total** | **370** | **337** | **404** | **378** | **774** | **715** |
| Secrétariat du Conseil de gestion | 20 | 19 | 16 | 15 | 36 | 34 |
| **Total** | **20** | **19** | **16** | **15** | **36** | **34** |
| Secrétariat des ressources humaines | 50 | 47 | 54 | 47 | 104 | 94 |
| **Total** | **50** | **47** | **54** | **47** | **104** | **94** |
| Services correctionnels | 777 | 632 | 836 | 741 | 1,613 | 1,373 |
| Comité consultatif du ministre sur les services correctionnels | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Comm. de rév. des placements sous garde | 21 | 20 | 25 | 24 | 46 | 44 |
| **Total** | **800** | **654** | **861** | **765** | **1,661** | **1,419** |
| Services gouvernementaux | 104 | 103 | 164 | 156 | 268 | 259 |
| **Total** | **104** | **103** | **164** | **156** | **268** | **259** |

| | 1988 | | 1989 | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Demandes reçues | Demandes exécutées | Demandes reçues ou reportées | Demandes exécutées | Demandes reçues | Demandes exécutées |
| Services sociaux et communautaires | 362 | 342 | 518 | 487 | 880 | 829 |
| Comm. d'étude des services à l'enfance et à la famille | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Commission de révision de l'aide sociale | 9 | 8 | 14 | 14 | 23 | 22 |
| Comm. de rév. des placements sous garde | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Conseil médical consultatif | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| **Total** | **372** | **351** | **535** | **504** | **907** | **855** |
| Solliciteur général | 120 | 112 | 176 | 149 | 296 | 261 |
| Comité consultatif sur la prévention du crime | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Comm. d'arbitrage de la police de l'Ont. | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 |
| Comm. du code des incendies | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Comm. d'étude des soins aux animaux | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Comm. de police de l'Ontario | 7 | 7 | 11 | 11 | 18 | 18 |
| Conseil des coroners | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| **Total** | **137** | **129** | **187** | **160** | **324** | **289** |
| Tourisme et Loisirs | 17 | 15 | 24 | 19 | 41 | 34 |
| Commission des parcs du Niagara | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Commission des parcs du Saint-Laurent | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| Société d'exploitation de la Place de l'Ontario | 2 | 2 | 30 | 24 | 32 | 26 |
| Société des loteries de l'Ontario | 3 | 3 | 5 | 5 | 8 | 8 |
| **Total** | **23** | **21** | **64** | **53** | **87** | **74** |
| Travail | 122 | 98 | 214 | 184 | 336 | 282 |
| Comité des normes en matières de maladies professionnelles | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Comm. des accidents du travail | 264 | 233 | 1,256 | 1,251 | 1,520 | 1,484 |
| Commission de l'équité salariale | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| Conseil consultatif sur la santé et la sécurité au travail | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Comm. d'évaluation des classifications | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Comm. des griefs de la fonction publique | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Commission de règlement des griefs des employés de la Couronne | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 |
| Comm. des relations de travail de l'Ont. | 7 | 4 | 8 | 7 | 15 | 11 |
| Tribunal d'appel des accidents du travail | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Tribunal des relations de travail de la fonction publique de l'Ontario | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **Total** | **397** | **339** | **1,488** | **1,450** | **1,885** | **1,789** |

| | 1988 | | 1989 | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Demandes reçues | Demandes exécutées | Demandes reçues ou reportées | Demandes exécutées | Demandes reçues | Demandes exécutées |
| Transports | 122 | 110 | 124 | 117 | 246 | 227 |
| Comm. des transports routiers de l'Ont. | 2 | 0 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| Réseau Go | 5 | 5 | 3 | 2 | 8 | 7 |
| **Total** | **129** | **115** | **128** | **120** | **257** | **235** |
| Trésor et Économie | 46 | 45 | 48 | 32 | 94 | 77 |
| Société ontarienne du stade limitée | 0 | 0 | 41 | 40 | 41 | 40 |
| **Total** | **46** | **45** | **89** | **72** | **135** | **117** |

## TABLEAU 11 / DÉLAIS D'EXÉCUTION DES DEMANDES *

| | 1988 | | 1989 | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | DOCUMENTS GÉNÉRAUX | RENSEIGNEMENTS PERSONNELS | DOCUMENTS GÉNÉRAUX | RENSEIGNEMENTS PERSONNELS | Nbre | % |
| 1 à 30 jours | 1513 | 1884 | 4522 | 2421 | 10340 | 82.7 |
| 31 à 60 jours | 313 | 233 | 601 | 203 | 1350 | 10.8 |
| 61 à 90 jours | 123 | 33 | 171 | 50 | 377 | 3.0 |
| 91 à 120 jours | 95 | 53 | 132 | 12 | 292 | 2.3 |
| 21 jours ou plus | S.O. | S.O. | 123 | 10 | 133 | 1.0 |
| **Total** | **2044** | **2203** | **5549** | **2696** | **12492** | **100.0** |

* Ce tableau ne tient pas compte des demandes de rectification. (La donnée relative au délai d'exécution n'a pas été recueillie pour les demandes de rectification.)

## TABLEAU 12 / RÈGLEMENT DES DEMANDES

| | 1988 | | 1989 | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | DOCUMENTS GÉNÉRAUX | RENSEIGNEMENTS PERSONNELS | DOCUMENTS GÉNÉRAUX | RENSEIGNEMENTS PERSONNELS | Nbre | % |
| Divulgation intégrale | 855 | 1512 | 3962 | 1872 | 8201 | 65.6 |
| Divulgation partielle | 444 | 477 | 639 | 644 | 2204 | 17.6 |
| Aucune divulgation | 519 | 145 | 595 | 125 | 1384 | 11.0 |
| Retrait/ Abandon | 224 | 65 | 347 | 48 | 684 | 5.4 |
| Refus de confirmer/nier | 2 | 4 | 6 | 7 | 19 | 0.1 |
| **Total** | **2044** | **2203** | **5549** | **2696** | **12492** | **100.0** |

* Le règlement des demandes de rectification est indiqué séparément (Tableau 13).

## TABLEAU 13 / ABOUTISSEMENT DES DEMANDES DE RECTIFICATION

| | 1988 | 1989 | 1990 | 1991 | 1992 | 1993 | 1994 | 1995 | 1996 | 1997 | TOTAL Nbre | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Rectification(s) acceptée(s) | 4 | 7 | | | | | | | | | 11 | 10.4 |
| Rectification(s) refusée(s) | 8 | 85 | | | | | | | | | 93 | 87.7 |
| Rectification(s) retirée(s)/abandonnée(s) | 1 | 1 | | | | | | | | | 2 | 1.9 |
| **Total** | **13** | **93** | | | | | | | | | **106** | **100.0** |

## TABLEAU 14 / CAS COMPORTANT UNE ESTIMATION DE FRAIS

| | 1988 | | 1989 | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | DOCUMENTS GÉNÉRAUX | RENSEIGNEMENTS PERSONNELS | DOCUMENTS GÉNÉRAUX | RENSEIGNEMENTS PERSONNELS | Nbre | % |
| Perception intégrale | 124 | 2 | 540 | 19 | 685 | 42.1 |
| Suppression intégrale | 295 | 27 | 428 | 179 | 929 | 57.0 |
| Suppression partielle | 7 | 0 | 8 | 0 | 15 | 0.9 |
| **Total** | **426** | **29** | **976** | **198** | **1629** | **100.0** |

## TABLEAU 15 / MOTIFS DE LA PERCEPTION DE FRAIS*

| 1988 | 1989 | | TOTAL | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | DOCUMENTS GÉNÉRAUX | RENSEIGNEMENTS PERSONNELS | DOCUMENTS GÉNÉRAUX | RENSEIGNEMENTS PERSONNELS | Nbre | % |
| Reproduction | 124 | 2 | 644 | 20 | 790 | 40.7 |
| Expédition | 54 | 1 | 394 | 11 | 460 | 23.7 |
| Préparation | 54 | 0 | 412 | 3 | 469 | 24.1 |
| Temps de recherche | 48 | 0 | 62 | 1 | 111 | 5.7 |
| Frais d'ordinateur | 27 | 0 | 69 | 0 | 96 | 4.9 |
| Autres | 13 | 0 | 4 | 0 | 17 | 0.9 |
| **Total** | **320** | **3** | **1585** | **35** | **1943** | **100.0** |

* Chaque cas dans lequel des frais sont envisagés peut donner lieu à la perception de frais pour plusieurs motifs.

## TABLEAU 16 / GENRES D'AUTEURS DE DEMANDE

| | 1988 | | 1989 | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | DOCUMENTS GÉNÉRAUX | RENSEIGNEMENTS PERSONNELS | DOCUMENTS GÉNÉRAUX | RENSEIGNEMENTS PERSONNELS | Nbre | % |
| Particulier | 975 | 1478 | 1320 | 2541 | 6314 | 50.5 |
| Entreprise | 258 | 88 | 543 | 10 | 899 | 7.2 |
| Recherchiste | 212 | 3 | 157 | 1 | 373 | 3.0 |
| Média | 192 | 2 | 182 | 2 | 378 | 3.0 |
| Association | 101 | 12 | 162 | 0 | 275 | 2.2 |
| Autre | 306 | 633 | 154 | 0 | 1093 | 8.7 |
| Inconnu | S.O. | S.O. | 3031 | 142 | 3173 | 25.4 |
| **Total** | **2044** | **2216** | **5549** | **2696** | **12505** | **100.0** |

* Ce tableau comprend toutes les demandes exécutées. (Les demandes de rectification sont incluses à titre de demandes de renseignements personnels.)

## Statistiques relatives au processus d'appel

En 1989, 407 appels ont été interjetés devant le commissaire en vertu de la loi (Tableau 20), à savoir, 310, soit 76,2 pour 100, relativement à des demandes de documents généraux, 88, soit 21,6 pour 100, relativement à des demandes de renseignements personnels et les 9 autres, soit 2,2 pour 100, relativement à des demandes de rectification. Ce total représente une moyenne mensuelle de 33,9. De même, en 1989, 372 appels ont été résolus. Ils avaient été reçus en 1989 ou reportés de 1988. En moyenne, 31 appels ont été résolus chaque mois.

Le total de 407 appels interjetés en 1989 représente une augmentation par rapport aux 350 appels reçus en 1988, la première année de fonctionnement du bureau du commissaire (Tableau 20). Comme on l'a mentionné, la comparaison de deux années consécutives doit s'accompagner d'une certaine réserve, étant bien entendu que, même si la comparaison peut présenter un intérêt, il serait prématuré d'en tirer des conclusions.

### Genres de décisions ayant fait l'objet d'un appel

Certains des 407 appels visaient plusieurs décisions rendues par l'institution en cause. Au total, 429 décisions ont donné lieu à un appel (Tableau 18). Sur ce nombre, 326 (75,9 pour 100) étaient une réaction à la décision finale de l'institution, soit que celle-ci ait refusé l'accès au document, soit qu'elle ait refusé d'apporter une rectification au document, soit qu'elle ait refusé de confirmer ou de nier l'existence d'un document, soit qu'elle ait soutenu que le document n'existait pas. Le refus d'accès soit total, soit partiel représente respectivement 30,5 et 31 pour 100 de toutes les décisions ayant fait l'objet d'un appel.

Les 103 autres appels (24 pour 100) ont trait à une décision préliminaire rendue par l'institution, notamment des estimations de frais, des prorogations de délai ou la communication possible de renseignements de tiers. Ce pourcentage rejoint d'assez près celui de 1988 où 20 pour 100 des appels ont été reçus avant que l'institution ait pris la décision finale. Les rubriques faisant ressortir un changement entre les deux années sont celles des «frais/estimations de frais» (22 en 1989, 44 en 1988) - peut-être par suite d'ordonnances du commissaire éclaircissant ce point particulier - et celle du «document inexistant» (47 en 1989, 76 en 1988).

### Institutions particulières

La plupart des appels visaient des ministères (306, soit 75,2 pour 100), par opposition aux organismes (101, soit 24,8 pour 100) (Tableau 17). Les appels les plus nombreux visaient les ministères de la Santé (43) et des Services gouvernementaux (39). Parmi les organismes, Stadium Corporation a été impliquée dans le plus grand nombre d'appels (25), suivie par la Commission des accidents du travail (19). En 1988, les appels les plus nombreux visaient les ministères de la Santé et des Services correctionnels et, parmi les organismes, la Commission des accidents du travail et Ontario Hydro.

### Règlement des appels

L'objectif du commissaire est qu'une plus grande partie des appels soient réglés au stade de la médiation et non au terme du processus plus long aboutissant à l'émission d'une ordonnance. À mesure que grandit le nombre d'ordonnances couvrant une gamme plus large de circonstances, il devrait être possible d'atteindre cet objectif.

En 1989, 57,5 pour 100 des appels ont été résolus par voie de règlement et 31,7 pour 100 l'ont été au moyen d'une ordonnance (Tableau 19). En 1988, 48 pour 100 des appels ont été réglés et 39,9 pour 100 résolus au moyen d'une ordonnance. Bien que deux années soient insuffisantes pour indiquer une tendance à la diminution du nombre d'ordonnances, c'est un signe encourageant.

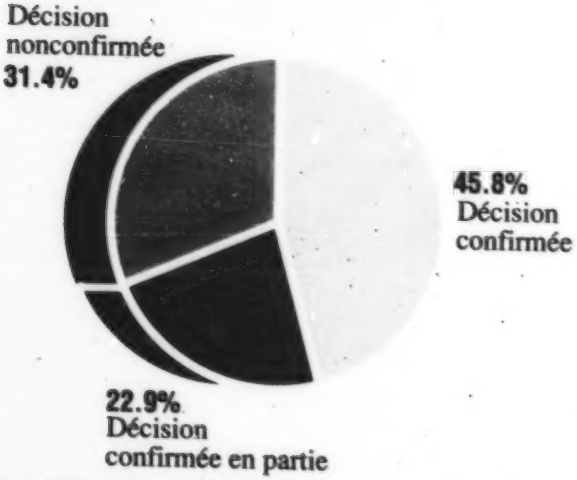
### Résolution sans ordonnance

En 1989, comme en 1988, plus de la moitié de tous les appels ont été résolus grâce à un règlement (Tableau 19). Cent-soixante-dix-neuf, soit 84 pour 100, ont été réglés parce que l'appelant a reçu un complément d'information ou qu'une nouvelle explication de la loi a dissipé ses craintes. Une autre tranche de 40 appels ont été retirés ou abandonnés.

### Résolution par ordonnance

Les 118 autres appels résolus en 1989 l'ont été grâce à une ordonnance rendue par le commissaire (Tableau 19). Dans 81 appels, la décision de la personne responsable a été confirmée en totalité ou en partie, tandis qu'elle ne l'a pas été dans 37 appels (Figure 2).

Figure 2 / Décision résolue par ordonnance




Les 118 appels résolus par ordonnance en 1989 ont, en fait, donné lieu à 102 ordonnances. La différence entre le nombre d'appels résolus par ordonnance et le nombre d'ordonnances vient de ce qu'une seule et même ordonnance peut régler plusieurs causes.

### Genres d'auteurs de demande

La loi n'exige pas des appelants qu'ils donnent des renseignements sur eux-mêmes lorsqu'ils interjettent appel, mais le personnel du commissaire s'efforce de déterminer les diverses catégories d'appelants. Cette détermination est subjective et n'est présentée ici que pour donner une idée de la source des appels.

Sur les 407 appels reçus en 1989 ou reportés de l'année précédente, 207, soit 60,2 pour 100, ont été interjetés par des particuliers (Tableau 25). Cela représente le plus grand groupe d'appelants, ce qui s'explique en partie par le fait que tous les appels découlant de demandes de renseignements personnels sont considérés comme ayant été reçus de particuliers. Dans d'autres catégories, les représentants d'entreprises constituent le deuxième groupe en importance avec 43 appels, suivis par les associations avec 42 appels, les médias avec 34 appels, les recherchistes avec 26 appels et les autres auxquels sont attribués 17 appels.

## TABLEAU 17 / MINISTÈRES ET ORGANISMES IMPLIQUÉS DANS LES APPELS REÇUS

| | 1988 appels | 1989 appels | TOTAL des appels |
|---|---|---|---|
| Affaires civiques | 0 | 0 | 0 |
| Comm. ont. des droits de la personne | 3 | 14 | 17 |
| **Total** | **3** | **14** | **17** |
| Affaires municipales | 3 | 4 | 7 |
| **Total** | **3** | **4** | **7** |
| Agriculture et Alimentation | 17 | 3 | 20 |
| **Total** | **17** | **3** | **20** |
| Bureau du Conseil des ministres | 1 | 5 | 6 |
| **Total** | **1** | **5** | **6** |
| Collèges et Universités | 1 | 2 | 3 |
| Collège Humber - Etobicoke | 0 | 1 | 1 |
| Collège Northern - South Porcupine | 0 | 1 | 1 |
| Collège Seneca - North York | 0 | 1 | 1 |
| Collège Sheridan - Oakville | 0 | 12 | 12 |
| Collège Sir Sanford Fleming - Peterborough | 0 | 1 | 1 |
| Collège St Clair - Windsor | 0 | 1 | 1 |
| **Total** | **1** | **19** | **20** |
| Condition féminine | 0 | 2 | 2 |
| **Total** | **0** | **2** | **2** |
| Consommation et Commerce | 11 | 13 | 24 |
| Régie des alcools de l'Ontario | 2 | 1 | 3 |
| **Total** | **13** | **14** | **27** |
| Culture et Communication | 1 | 7 | 8 |
| Archives publiques de l'Ontario | 6 | 1 | 7 |
| Fondation du patrimoine ontarien | 0 | 8 | 8 |
| **Total** | **7** | **16** | **23** |
| Développement du Nord et Mines | 0 | 0 | 0 |
| Comm. de transport Ontario Northland | 0 | 1 | 1 |
| **Total** | **0** | **1** | **1** |
| Éducation | 8 | 3 | 11 |
| **Total** | **8** | **3** | **11** |

| | 1988 Appels | 1989 Appels | TOTAL des Appels |
|---|---|---|---|
| Énergie | 0 | 1 | 1 |
| Ontario Hydro | 8 | 5 | 13 |
| **Total** | **8** | **6** | **14** |
| Environnement | 13 | 4 | 17 |
| Société ontarienne de gestion des déchets | 2 | 0 | 2 |
| **Total** | **15** | **4** | **19** |
| Formation professionnelle | 5 | 3 | 8 |
| **Total** | **5** | **3** | **8** |
| Industrie, Commerce et Technologie | 11 | 5 | 16 |
| **Total** | **11** | **5** | **16** |
| Institutions financières | 8 | 14 | 22 |
| **Total** | **8** | **14** | **22** |
| Logement | 0 | 8 | 8 |
| **Total** | **0** | **8** | **8** |
| Procureur général | 21 | 16 | 37 |
| **Total** | **21** | **16** | **37** |
| Revenu | 6 | 3 | 9 |
| **Total** | **6** | **3** | **9** |
| Richesses naturelles | 4 | 11 | 15 |
| **Total** | **4** | **11** | **15** |
| Santé | 45 | 43 | 88 |
| Conseil régional de santé de Toronto | 0 | 1 | 1 |
| **Total** | **45** | **44** | **89** |
| Secrétariat du Conseil de gestion | 2 | 2 | 4 |
| **Total** | **2** | **2** | **4** |
| Secrétariat des ressources humaines | 0 | 1 | 1 |
| **Total** | **0** | **1** | **1** |
| Services correctionnels | 59 | 33 | 92 |
| **Total** | **59** | **33** | **92** |

| | 1988 Appels | 1989 Appels | TOTAL des Appels |
|---|---|---|---|
| Services gouvernementaux | 1 | 39 | 40 |
| **Total** | **1** | **39** | **40** |
| Services sociaux et communautaires | 25 | 21 | 46 |
| Comm. d'étude des seervices à l'enfance et à la famille | 0 | 1 | 1 |
| Commission de révision de l'aide sociale | 0 | 1 | 1 |
| **Total** | **25** | **23** | **48** |
| Solliciteur général | 29 | 23 | 52 |
| **Total** | **29** | **23** | **52** |
| Tourisme et Loisirs | 2 | 3 | 5 |
| Société des loteries de l'Ontario | 0 | 4 | 4 |
| **Total** | 2 | 7 | 9 |
| Transport | 12 | 4 | 16 |
| **Total** | **12** | **4** | **16** |
| Travail | 27 | 25 | 52 |
| Comm. des accidents du travail | 11 | 19 | 30 |
| Comm. des relations de travail de l'Ont. | 2 | 2 | 4 |
| Tribunal d'appel des accidents du travail | 0 | 1 | 1 |
| **Total** | **40** | **47** | **87** |
| Trésor et Économie | 2 | 8 | 10 |
| Société ontarienne du stade limitée | 2 | 25 | 27 |
| **Total** | **4** | **33** | **37** |

## TABLEAU 18 / GENRES DE DÉCISIONS AYANT FAIT L'OBJET D'UN APPEL

| | DOCUMENTS REGÉNÉRAUX | RENSEIGNEMENTS PERSONNELS | TOTAL Nbre | % |
|---|---|---|---|---|
| Refus d'accès partiel | 77 | 54 | 131 | 30.5 |
| Refus d'accès total | 119 | 14 | 133 | 31.0 |
| Documents inexistants | 33 | 14 | 47 | 11.0 |
| Frais/estimation de frais | 22 | 0 | 22 | 5.1 |
| Renseignements de tiers | 7 | 1 | 8 | 1.9 |
| Prorogation du délai | 25 | 3 | 28 | 6.5 |
| Mode d'accès | 0 | 0 | 0 | 0.0 |
| Refus de confirmer ou de nier | 2 | 4 | 6 | 1.4 |
| Rectification(s) refusée(s) | s.o. | 9 | 9 | 2.1 |
| Autres | 38 | 7 | 45 | 10.5 |
| **Total** | **323** | **106** | **429** | **100.0** |

Remarque: Le nombre total des décisions ayant fait l'objet d'un appel est supérieur au nombre total d'appel (Tableau 20), étant donné que certains appels constituent plusieurs décisions. Les chiffres reportés ci-dessus indiquent le nombre de fois que chaque décision a fait l'objet d'un appel.

## TABLEAU 19 / TOTAL DES RÈGLEMENTS DE TOUS LES APPELS

| STADE DE LA MÉDIATION | APPEL DE L'AUTEUR\ DE LA DEMANDE Nbre | % | APPEL D'UN TIERS Nbre | % | TOTAL Nbre | % |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Réglé | 169 | 84.1 | 10 | 83.3 | 179 | 84.0 |
| L'appelant a reçu un complément d'information | (100) | | (6) | | (106) | |
| L'explication de la loi a satisfait l'appelant | (69) | | (4) | | (73) | |
| Échappe à la compétence | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| Retiré | 26 | 12.9 | 2 | 16.7 | 28 | 13.1 |
| Abandonné | 6 | 3.0 | 0 | 0.0 | 6 | 2.8 |
| **Total** | **201** | **100.0** | **12** | **100.0** | **213** | **100.0** |
| STADE DE L'ENQUÊTE | NBRE | % | NBRE | % | NBRE | % |
| Ordonnances | | | | | | |
| Décision de la personne responsable confirmée | 49 | 43.8 | 5 | 83.3 | 54 | 45.8 |
| Décision de la personne Responsable confirmée en partie | 26 | 23.2 | 1 | 16.7 | 27 | 22.9 |
| Décision de la personne responsable non confirmée | 37 | 33.0 | 0 | 0.0 | 37 | 31.4 |
| **Total des cas avec ordonnance** | **112** | **100.0** | **6** | **100.0** | **118** | **100.0** |
| Autres cas | | | | | | |
| Retirés | 5 | 12.5 | 1 | 100.0 | 6 | 14.6 |
| Réglés | 35 | 87.5 | 0 | 0.0 | 35 | 85.4 |
| **Total des autres cas** | **40** | **100.0** | **1** | **100.0** | **41** | **100.0** |
| **Total des cas avec enquête** | **152** | - | **7** | - | **159** | - |
| **Total des cas résolus** | **353** | - | **19** | - | **372** | - |

## TABLEAU 20 / GENRES D'APPELS

| | 1988 | | 1989 | |
|---|---|---|---|---|
| | APPELS REÇUS OU REPORTÉE DE L'ANÉE PRÉCÉDENTE | APPELS RÉSOLUS | APPELS REÇUS L'ANNÉE PRÉCÉDENTE | APPELS * RÉSOLUS |
| Documents généraux | 259 | 143 | 310 | 283 |
| Renseignements personnels | 86 | 53 | 88 | 80 |
| Rectifications | 5 | 2 | 9 | 9 |
| **Total** | **350** | **198** | **407** | **372** |

* Les appels résolus en 1989 ont été reçus en 1988 ou en 1989.

## TABLEAU 21 / GENRES DE DÉCISIONS AYANT FAIT L'OBJET D'UN APPEL *

| | 1988 | 1989 | 1990 | 1991 | 1992 |
|---|---|---|---|---|---|
| Refus d'accès partiel | 111 | 131 | | | |
| Refus d'accès total | 87 | 133 | | | |
| Documents inexistants | 76 | 47 | | | |
| Frais/estimation de frais | 44 | 22 | | | |
| Renseignements de tiers | 15 | 8 | | | |
| Prorogation du délai | 10 | 28 | | | |
| Mode d'accès | 8 | 0 | | | |
| Refus de confirmer ou de nier | 6 | 6 | | | |
| Rectification(s) refusée(s) | 5 | 9 | | | |
| Autres | 17 | 45 | | | |
| **Total** | **379** | **429** | | | |

* Le nombre total des décisions ayant fait l'objet d'un appel est supérieur au nombre total d'appel (Tableau 20A) étant donné que certains appels constituent plusieurs décisions. Les chiffres reportés ci-dessus indiquent le nombre de fois où chaque décision a fait l'objet d'un appel.

## TABLEAU 22 / CAS RÉSOLUS : STADE AUQUEL L'APPEL A ÉTÉ RÉSOLU

| | 1988 | 1989 | 1990 | 1991 | 1992 | 1993 | 1994 | 1995 | 1996 | 1997 | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | Nbre | % |
| Stade de la médiation | 105 | 213 | | | | | | | | | 318 | 55.8 |
| Stade de l'enquête | 93 | 159 | | | | | | | | | 252 | 44.2 |
| **Total** | **198** | **372** | | | | | | | | | **570** | **100.0** |

## TABLEAU 23 / STADE DE LA MÉDIATION

| | 1988 | 1989 | 1990 | 1991 | 1992 | 1993 | 1994 | 1995 | 1996 | 1997 | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | Nbre | % |
| Réglé | 87 | 179 | | | | | | | | | 266 | 83.6 |
| L'appelant a reçu un complément d'information | (43) | (106) | | | | | | | | | (149) | |
| L'explication de la loi a satisfait l'appelant | (44) | (73) | | | | | | | | | (117) | |
| Échappe à la compétence | 7 | 0 | | | | | | | | | 7 | 2.2 |
| Retiré | 10 | 28 | | | | | | | | | 38 | 11.9 |
| Abandonné | 1 | 6 | | | | | | | | | 7 | 2.2 |
| **Total** | **105** | **213** | | | | | | | | | **318** | **100.0** |

## TABLEAU 24 / STADE DE L'ENQUÊTE

| | 1988 | 1989 | 1990 | 1991 | 1992 | 1993 | 1994 | 1995 | 1996 | 1997 | TOTAL Nbre | TOTAL % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ordonnances | | | | | | | | | | | | |
| Décision de la personne responsable confirmée | 63 | 54 | | | | | | | | | 117 | 46.4 |
| Décision de la personne responsable confirmée en partie | 5 | 27 | | | | | | | | | 32 | 12.7 |
| Décision de la personne responsable non confirmée | 11 | 37 | | | | | | | | | 48 | 19.0 |
| **Total des cas avec ordonnance** | **79** | **118** | | | | | | | | | **197** | |
| Autres cas | | | | | | | | | | | | |
| Retirés | 6 | 6 | | | | | | | | | 12 | 4.8 |
| Réglés | 8 | 35 | | | | | | | | | 43 | 17.1 |
| **Total des autres cas** | **14** | **41** | | | | | | | | | **55** | |
| **Total des cas avec enquête** | **93** | **159** | | | | | | | | | **252** | **100.0** |

## TABLEAU 25 / GENRES D'AUTEURS DE DEMANDE PRENANT PART AUX APPELS

| | 1988 | 1989 | 1990 | 1991 | 1992 | 1993 | 1994 | 1995 | 1996 | 1997 | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | Nbre | % |
| Particuliers | 226 | 245 | | | | | | | | | 471 | 62.2 |
| Entreprise | 48 | 43 | | | | | | | | | 91 | 12.0 |
| Recherchiste | 21 | 26 | | | | | | | | | 47 | 6.2 |
| Média | 19 | 34 | | | | | | | | | 53 | 7.0 |
| Association | 18 | 42 | | | | | | | | | 60 | 7.9 |
| Autres | 18 | 17 | | | | | | | | | 35 | 4.6 |
| **Total** | **350** | **407** | | | | | | | | | **757** | **100.0** |

* Étant donné que, dans toutes les demandes de renseignements personnels et de rectification, l'auteur de la demande est un particulier ou son mandataire autorisé, tous les auteurs de demandes sont traités comme des particuliers.

## Observation de la loi

### Appels

L'alinéa 58 (2) b) de la loi exige que le commissaire procède à une évaluation du degré d'observation par les institutions de la *Loi de 1987 sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.*

Les deux premières années d'application de la loi ont été une période d'apprentissage et de perfectionnement. La formation initiale donnée aux ministères et organismes du gouvernement provincial par le Conseil de gestion du gouvernement a fourni aux institutions une orientation quant à l'interprétation de leurs responsabilités telles que la loi les énonce. Cette orientation s'est étoffée à mesure que le commissaire publiait ses interprétations des responsabilités des institutions aux termes de la loi. Ces interprétations sont consignées dans les décisions ou ordonnances sur les appels et les recommandations du commissaire, qui peuvent se dégager d'une enquête sur des appels ou plaintes selon lesquelles une institution a manqué à ses obligations aux termes de la partie III de la loi qui traite de la collecte, de la conservation et de l'utilisation des renseignements personnels.

### Décisions rendues sur des appels

Les décisions rendues sur des appels peuvent renfermer des ordonnances de faire qui donnent une orientation de la part du commissaire sur l'interprétation des articles de la loi visant une exception. Ces décisions sont résumées à intervalles réguliers par le bureau du commissaire et elles sont publiées dans le Volume deux de ce rapport. Il reste que certaines des décisions qui définissent les obligations des institutions en matière de procédure, rendues elles aussi en 1989, concernent l'observation de la loi par les institutions. Ces décisions ont des conséquences de grande portée pour la marche courante des institutions dans le cadre de la loi.

Par exemple, les ordonnances n$^{os}$ 38 et 99 traitent de la façon dont les institutions interprètent les demandes. Souvent, les demandes sont ambiguës et n'indiquent pas clairement les documents dont l'auteur de la demande a besoin. Dans chacun de ces appels, l'auteur de la demande avait formulé sa demande en termes vagues. L'institution a entrepris des recherches dans un champ précis. Ne trouvant aucun des documents demandés, l'institution n'a pas demandé un complément d'information à l'auteur de la demande pour l'aider dans ses recherches pas plus qu'elle ne l'a informé de l'étendue de ses recherches. Dans ses ordonnances, le commissaire a précisé clairement qu'une institution ne peut pas rétrécir son champ de recherche de documents sans consulter (ou au moins informer) l'auteur de la demande.

Le commissaire a présenté trois réponses possibles qu'une institution pourrait donner à des demandes formulées en termes vagues. En premier lieu, elle pourrait choisir de répondre littéralement à la demande et d'effectuer une recherche des documents demandés à l'échelle de l'institution. En deuxième lieu, elle pourrait demander un complément d'information à l'auteur de la demande pour qu'il précise le champ de recherche. Enfin, elle pourrait unilatéralement rétrécir le champ de recherche mais, ce faisant, elle devrait indiquer à l'auteur de la demande les limites de sa recherche. Cette méthode contribuerait à prévenir les malentendus quant à la portée et à la nature de la recherche entreprise.

L'ordonnance n$^{o}$ 38 concerne également l'obligation de l'institution d'indiquer à l'auteur de la demande, au moins en termes généraux, les documents dont elle a la garde ou le contrôle et qui pourraient répondre à la demande. Sauf si l'institution fait valoir son droit de refuser de confirmer ou de nier l'existence d'un document, ce qu'elle peut faire dans certaines circonstances précises, le commissaire indique que l'institution doit dans sa lettre de réponse informer l'auteur de la demande de l'existence des documents susceptibles de répondre à sa demande, même si elle refuse l'accès à ces documents.

Une autre décision s'attaque à une opinion inexacte, soutenue par de nombreuses institutions, selon laquelle la loi n'exige pas que l'institution examine les documents avant de rédiger la réponse à l'auteur de la demande et que l'envoi d'une estimation de frais constitue une réponse dans le délai de 30 jours imparti par la loi. L'ordonnance nº 81 a établi clairement que, dans la plupart des cas, l'institution doit examiner tous les documents susceptibles de répondre à la demande avant de répondre à l'auteur de la demande dans le délai stipulé de 30 jours.

Si l'institution n'accorde pas l'accès intégral, elle doit, dans sa lettre à l'auteur de la demande, décrire les documents en termes généraux, et indiquer l'article de la loi qu'elle invoque pour excepter les documents de la divulgation et ses motifs pour agir de la sorte. C'est seulement dans les cas où la production des documents à examiner serait excessivement coûteuse que l'institution peut prendre une décision provisoire en matière d'accès.

La décision provisoire de l'institution est de nature générale et ne constitue pas une décision finale quant à l'accès. La décision provisoire peut être prise après une consultation interne concernant le contenu probable du document ou après consultation d'un échantillon du document. Elle peut s'accompagner d'une demande de paiement au moins partiel des frais estimatifs de production des documents. La décision provisoire doit mettre l'auteur de la demande au courant du fait que des exceptions vont probablement s'appliquer et que la décision finale quant à l'accès n'a pas encore été prise.

La décision provisoire a pour effet de permettre à l'auteur de la demande de prendre une décision raisonnablement avertie quant à la poursuite de sa demande, compte tenu du coût à payer pour cela. Si l'auteur de la demande choisit de payer (ou a gain de cause dans un appel sur l'estimation de frais), l'institution doit produire les documents, les examiner et prendre sa décision finale quant à l'accès.

L'ordonnance nº 50 traite des responsabilités de l'institution lorsqu'elle reçoit une demande visant des renseignements qui n'existent pas à ce moment-là sous la forme demandée. La question est de savoir si l'institution est obligée de créer un document renfermant les renseignements demandés sous la forme demandée.

L'auteur d'une demande visait des renseignements dont certains n'existaient pas sous forme de «documents sur papier». Les documents sous la forme demandée par l'appelant pouvaient être créés à partir de l'information stockée dans des fichiers ou produits à partir de l'information stockée dans des bases de données informatiques. Le droit d'accès aux renseignements détenus par l'institution ne posait pas de problèmes, c'est-à-dire qu'on ne pouvait invoquer aucune exception pour l'interdire, mais le ministère avait adopté la position qu'il n'était pas tenu de «créer» un document à partir de l'information stockée dans sa base de données informatiques.

Pour donner à l'appelant un droit d'accès aux renseignements demandés stockés dans les fichiers sur papier, il aurait fallu procéder à une recherche manuelle suivie d'une collecte. Toutefois, pour fournir les renseignements stockés dans la base de données informatiques, il aurait fallu une recherche informatisée suivie de la production d'un document.

Le commissaire a estimé que le terme «document», selon la définition du paragraphe 2 (1) de la loi, englobe deux genres de renseignements enregistrés, et le devoir de l'institution n'est pas le même selon que s'applique l'une ou l'autre partie de la définition du terme «document».

Dans les cas où la demande vise des renseignements déjà existants, en totalité ou en partie, sous un format enregistré différent de celui demandé par l'auteur de la demande, l'institution a l'obligation d'informer l'auteur de la demande de l'existence du document et de son format. Il incombe alors à l'auteur de la demande de décider s'il veut obtenir ces docu-

ments connexes, faire un tri et organiser les renseignements selon le format désiré.

La loi donne à l'auteur de la demande un droit (sous réserve des exceptions visées par la loi) à la «matière première» qui répond, en totalité ou en partie, à la demande, mais, compte tenu des dispositions particulières qui s'appliquent uniquement aux renseignements stockés dans un ordinateur, l'institution n'est pas tenue d'organiser ces renseignements selon un format particulier avant de les divulguer à l'auteur de la demande.

Quant aux données produites par ordinateur, si la demande vise des renseignements qui n'existent pas, à ce moment-là, sous la forme demandée, mais qui peuvent être produits à partir d'un document lisible par une machine, la loi impose des obligations supplémentaires aux institutions. Elle exige que l'institution crée ce genre de document «sous réserve des règlements», c'est-à-dire à condition que le processus de production n'entrave pas indûment les activités de l'institution. Quant à préciser ce qu'est une «entrave indue», c'est une question à résoudre selon chaque cas d'espèce, mais il est clair que le règlement vise à imposer des restrictions à l'obligation de l'institution de créer un nouveau document.

### Enquêtes par suite d'un appel

Au cours du stade de médiation d'un appel, la direction de l'observation peut être priée de mener une enquête en règle des pratiques et procédures d'une institution. En 1989, elle a procédé à 37 enquêtes de ce genre par suite d'un appel interjeté devant le bureau du commissaire.

Parmi les principaux motifs de ce genre d'enquêtes, il faut citer les allégations de la part de l'institution que le document recherché n'existe pas ou qu'on n'a pas pu le trouver, ou les allégations de la part de l'auteur d'une demande selon lesquelles l'institution n'a pas fourni tous les documents demandés. Dans certains cas, on a constaté que l'institution avait des pratiques insuffisantes en matière de tenue de dossiers. Toutefois, lorsque l'auteur d'une demande croyait qu'il existait plus de documents que ceux qui lui avaient été communiqués, on a souvent constaté qu'il n'existait pas d'autres documents de ce genre.

### Enquêtes par suite de plaintes

La direction de l'observation enquête aussi sur les plaintes du public alléguant qu'il y a eu atteinte à la vie privée de quelqu'un ou qu'une institution a enfreint une disposition de la loi. En 1989, la direction a reçu 38 plaintes de ce genre. Dans un cas, on a constaté que l'institution avait effectivement contrevenu à la loi lorsqu'elle avait divulgué publiquement qu'un particulier avait fait une demande à cette institution en vertu de la loi.

Les constatations de l'enquête ont renvoyé à l'ordonnance n° 27 qui avait conclu que l'on peut considérer le nom de l'auteur d'une demande comme constituant un renseignement personnel si sa divulgation entraîne la divulgation de l'existence et de la nature de la demande. Une constatation analogue a été faite à l'égard d'une autre institution lorsqu'elle a fait mention du nom de l'auteur d'une demande dans le cadre d'une instance judiciaire.

La direction de l'observation mène également des enquêtes lorsqu'un média décèle ce qui semble être une infraction à la loi. Par exemple, un journal torontois a imprimé un article déclarant qu'une institution avait transmis par télécopieur une lettre renfermant des renseignements personnels. La lettre renfermait le nom d'un particulier et des renseignements personnels en rapport avec le SIDA, qui le concernaient. Le message a été envoyé à un mauvais destinataire. Au lieu de l'envoyer à l'avocat du particulier en question, il avait été envoyé à l'avocat d'une société fermée.

Bien que, dans ce cas, l'envoi d'un message par télécopieur à une adresse erronée ait été accidentel, le cas soulevait de graves questions de sécurité et de procédure au sujet de l'utilisation d'un télécopieur comme moyen de transmission de renseignements personnels.

Pour faire en sorte que ce genre d'incident ne se reproduise plus, le bureau du commissaire a élaboré des directives en matière de télécopieur pour protéger les renseignements personnels d'une divulgation non autorisée.

Dans un autre incident dont les médias ont rendu compte, on a découvert que l'on avait trouvé des renseignements personnels d'une institution dans un sac à ordures hors des locaux de l'institution. La direction de l'observation a constaté que l'institution n'avait pas formulé de procédures en règle en matière de destruction de ses documents, même si, à l'époque, elle avait entrepris de le faire. La direction examine actuellement les procédures élaborées par cette institution.

La direction de l'observation a également examiné diverses politiques et procédures d'institutions en matière d'observation de la loi. Ces examens ont eu lieu, pour la plupart, à l'initiative de l'institution. Des ordonnances ou des enquêtes du bureau du commissaire ont toutefois eu pour résultat l'envoi de demandes à des institutions visant à élaborer de nouvelles politiques et procédures ou à perfectionner des pratiques en vigueur pour mieux observer la loi.

Ce genre d'activités a entraîné notamment l'examen des règlements de la Police provinciale de l'Ontario régissant la conservation et la destruction de documents; l'examen du projet de normes de politique et sécurité des données du ministère des Services sociaux et communautaires, l'examen de la politique de Thames Valley Addiction Assesment Referral Centre concernant l'accès des clients aux fichiers; l'examen des pratiques de gestion des documents et des directives subséquentes du collège Georgian; et l'examen du manuel de tenue à jour des dossiers du ministère du Solliciteur général.

**Recommandations du commissaire**

En plus des ordonnances qu'il doit rendre de par son mandat, le commissaire a fait plusieurs recommandations visant les pratiques d'institutions qui ont une répercussion directe sur leur aptitude à bien réagir aux exigences de la *Loi de 1987 sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

Une recommandation de ce genre est insérée dans l'ordonnance nº 45. Dans cette cause, l'appelant avait demandé accès à tous les documents ayant trait à une plainte qu'il avait déposée au sujet d'un organisme. L'institution avait repéré un certain nombre de documents auxquels elle avait accordé un accès sans réserve. L'appelant estimait toutefois que l'on n'avait pas trouvé la totalité des documents correspondant à sa demande, étant donné que les pièces de correspondance qu'il avait envoyées à l'institution (et dont il avait conservé une copie) ne faisaient pas partie des documents recueillis par l'institution dans le cadre de sa recherche.

Le commissaire a envoyé un enquêteur de l'observation examiner le système de gestion des documents en vigueur dans l'institution. Bien que l'on n'ait trouvé aucun autre document et que l'appel fût rejeté, le commissaire a formulé plusieurs recommandations concernant le système de conservation des archives de l'institution. Si ces recommandations sont appliquées, elles aideront l'institution à conserver les documents dont elle a la garde ou le contrôle et à les trouver dans un délai raisonnable pour répondre à une demande.

Une question connexe touchant l'accès aux documents et l'importance de bonnes pratiques de gestion des documents s'est présentée dans une cause où l'auteur de la demande sollicitait des documents qu'un ministère avait transmis aux Archives publiques de l'Ontario. Les Archives firent savoir à l'appelant qu'elles ne pouvaient donner accès aux documents parce qu'elles n'arrivaient pas à les trouver. À la suite d'une recherche indépendante menée par un enquêteur de l'observa-

tion, et des observations formulées par les Archives, le commissaire fut convaincu que les Archives avaient pris toutes les mesures raisonnables pour localiser le document demandé (ordonnance nº 59).

De nombreuses boîtes de dossiers et de documents sont transférées continuellement aux Archives publiques de l'Ontario par des ministères et organismes du gouvernement provincial. Il arrive souvent que ces dossiers ne soient pas accompagnés d'un «répertoire» ou d'une «liste» précisant le contenu des boîtes et la façon dont ce contenu est classé ou, si ces répertoires existent, ils sont parfois inexacts ou incomplets.

Les archives n'ont pas le personnel nécessaire pour inventorier ou vérifier le contenu des milliers de boîtes de dossiers transférés dont elles finissent par avoir la garde ou le contrôle. Sans un inventaire clair et précis fourni par l'institution qui est l'auteur du transfert, il est quasi impossible pour les archives de trouver des documents.

Les améliorations apportées aux systèmes de gestion des documents employés par toutes les institutions du gouvernement provincial devraient être parmi les plus grands avantages de la loi à long terme. Le commissaire reconnaît que l'instauration de ces nouvelles pratiques risque d'être compliquée, longue et donc coûteuse. Toutefois, les nouveaux droits fondamentaux d'accès aux documents détenus par les institutions et de protection de la vie privée des particuliers nommés dans les documents que la loi confère à la population continueront d'être compromis tant que toutes les institutions publiques n'auront pas mis en oeuvre des pratiques satisfaisantes de gestion des documents.

Le public a le droit de s'attendre à ce que chaque institution sache quels sont les documents dont elle a la garde ou le contrôle et l'endroit où ces documents sont situés de sorte qu'ils puissent en être extraits au besoin et qu'une décision soit prise quant à l'application éventuelle des articles de la loi énonçant une exception. L'existence de bons systèmes de gestion des documents est importante pour chaque institution, mais elle est absolument vitale pour les Archives publiques de l'Ontario.

Toutefois, malgré leurs efforts et leurs intentions, les Archives publiques de l'Ontario ont de grosses difficultés à s'acquitter de leur mandat d'origine législative qui est celui de gardien des données historiques du gouvernement de l'Ontario sans des systèmes adéquats leur permettant d'assurer la conservation, l'extraction, le stockage et la disposition convenables des documents dont elles ont le contrôle.

Les Archives publiques ont besoin de ressources suffisantes leur permettant de s'acquitter comme il convient de la tâche qui leur est assignée et assumer dûment leurs responsabilités aux termes de la *Loi de 1987 sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Le commissaire a pressé l'Assemblée législative de se pencher sérieusement sur les préoccupations de l'archiviste et de fournir le financement des ressources nécessaires pour bien s'acquitter de son mandat.

# ARTICLE 59 : AUTRES ACTIVITÉS

## Commentaires du commissaire sur les projets de loi et de programmes

Le commissaire est habilité à faire des commentaires sur l'incidence des projets législatifs ou des programmes gouvernementaux proposés sur la protection de la vie privée. Plusieurs projets de loi déposés à l'Assemblée législative ont donné lieu à un commentaire du bureau du commissaire en 1989, notamment la *Loi de 1989 modifiant la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi de 1989 modifiant des lois concernant l'accès à l'information municipale*. Le bureau du commissaire a participé aux audiences du Comité permanent de l'Assemblée législative sur les projets de loi mentionnés.

Le bureau du commissaire a également participé aux audiences du Comité permanent de l'administration de la justice sur le projet de loi 49, *Loi de 1989 sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*. Il a également présenté des commentaires au sujet du projet de loi 86 intitulé *Loi de 1989 sur les biens immatériels non réclamés*, et de la loi intitulée *Loi de 1988 sur les établissements de santé autonomes*.

Pour faire en sorte que le bureau du commissaire puisse réagir comme il convient à l'incidence des projets législatifs et des programmes gouvernementaux proposés sur la protection de la vie privée, ce bureau a institué un processus interne qui examine tous les textes législatifs déposés à l'Assemblée législative, repère les projets de loi qui peuvent avoir une incidence sur la vie privée et rédige une analyse et une réponse. Les commentaires du commissaire sont alors envoyés au ministre responsable du projet de loi.

## Élaboration d'une politique de protection de la vie privée

En 1989, plusieurs questions ont surgi qui, de l'avis du bureau du commissaire, requièrent l'élaboration de directives pour le secteur public. La première question concerne l'incidence sur la protection de la vie privée de l'utilisation d'un télécopieur pour la transmission de renseignements personnels. Le bureau a élaboré des directives en réponse à un incident (que nous avons mentionné antérieurement) dans lequel une institution gouvernementale avait accidentellement transmis des renseignements médicaux délicats à un mauvais télécopieur. Les directives recommandent des procédures à observer en matière de transmission de renseignements personnels par télécopieur.

L'autre question est celle du SIDA en milieu de travail. Le bureau du commissaire a estimé qu'il était important d'élaborer des directives dans ce domaine, étant donné les graves incidences sur la vie privée d'une divulgation injustifiée de renseignements personnels reliés au SIDA. **Le VIH et le Sida en milieu de travail** se sert des principes de la *Loi de 1987 sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* pour élaborer des directives de politique que les institutions publiques et autres parties intéressées devraient suivre dans le traitement de ces renseignements personnels délicats en milieu de travail.

## Rayonnement dans la population

Dans le cadre de son mandat, le bureau du commissaire est tenu de sensibiliser la population à la loi, d'éduquer les particuliers et les institutions au sujet de leurs droits et de leurs responsabilités en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée. À ce titre, le commissaire et des membres de son personnel se sont adressés à un certain nombre de groupes au cours de l'année, notamment :

L'Institut d'administration publique, Ontario Association of Student Financial Administrators, American Society of Access Professionals, Ville de London, Canadian Institute of Law and Medicine, Association des gérants et administrateurs, gestion des documents, Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, Association de psycholo-

gie de l'Ontario, École de journalisme Ryerson, Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes, Université Western Ontario, Riley Information Services, Association of Local Official Health Agencies, Municipal Information Systems Association, L'Association des Secrétaires et Trésoriers Municipaux de l'Ontario, Ville de Toronto, Ontario System Council, Association canadienne de l'informatique, Council on Government Ethics and Lobbying, Institut canadien de gestion, Société du barreau du Haut-Canada, Professional Credit Association.

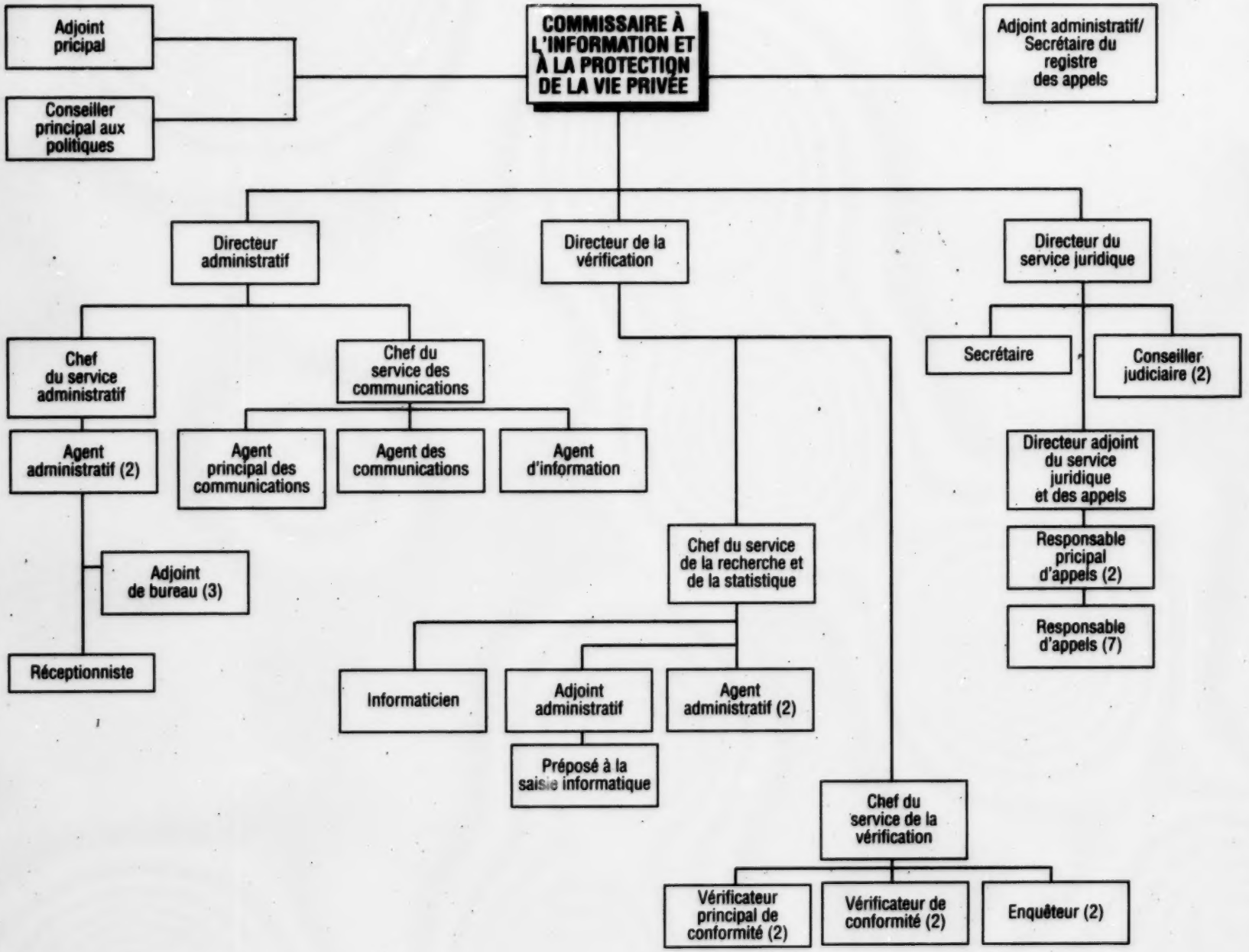
### Recherche au téléphone

L'organisme a fait installer un numéro de téléphone sans frais que les citoyens peuvent composer pour obtenir des renseignements concernant l'application de la loi et les travaux du bureau du commissaire.

En 1989, le bureau du commissaire a reçu 26 028 appels téléphoniques, dont 1 813 en rapport avec l'accès à l'information et la protection de la vie privée. La majorité des appels, soit 83,4 pour 100, étaient des demandes de renseignements généraux au sujet de la loi, 5,8 pour 100 demandaient des renseignements sur le processus d'appel, 4,4 pour 100 avaient trait à la protection de la vie privée, 0,1 pour 100 demandaient des interprétations juridiques et les 6,3 pour 100 restants demandaient des conseils sur la procédure.

ANNEXE A

# ORGANIGRAMME


COMMISSAIRE À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE
Adjoint principal
Conseiller principal aux politiques
Adjoint administratif/ Secrétaire du registre des appels
Directeur administratif
Directeur de la vérification
Directeur du service juridique
Chef du service administratif
Chef du service des communications
Secrétaire
Conseiller judiciaire (2)
Agent administratif (2)
Agent principal des communications
Agent des communications
Agent d'information
Directeur adjoint du service juridique et des appels
Adjoint de bureau (3)
Chef du service de la recherche et de la statistique
Responsable principal d'appels (2)
Responsable d'appels (7)
Réceptionniste
Informaticien
Adjoint administratif
Agent administratif (2)
Préposé à la saisie informatique
Chef du service de la vérification
Vérificateur principal de conformité (2)
Vérificateur de conformité (2)
Enquêteur (2)

ANNEXE B

# ÉTATS FINANCIERS
# 1988 - 89

Ontario

OFFICE OF THE PROVINCIAL AUDITOR
BUREAU DU VÉRIFICATEUR PROVINCIAL

Box 105, 15th Floor, 20 Dundas St. West
Toronto, Ontario M5G 2C2
(416) 974-9866 Facsimile (416) 324-7012

C.P. 105, 20, rue Dundas ouest, 15e étage
Toronto (Ontario) M5G 2C2
(416) 974-9866 Télécopieur (416) 324-7012

Au commissaire à l'information et à
la protection de la vie privée et au
président de l'Assemblée législative

J'ai vérifié l'état des dépenses du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée pour l'année terminée le 31 mars 1990. Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues et a comporté, par conséquent, les sondages et autres procédés que j'ai jugés nécessaires dans les circonstances.

A mon avis, cet état financier présente fidèlement les dépenses du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée pour l'année terminée le 31 mars 1990, selon les principes comptables décrits à la note 2 de l'état financier appliqués aux conditions compatibles avec ceux de la période de l'année précédente.

Le vérificateur provincial adjoint,

J.F. Otterman

J.F. Otterman, F.C.A.

Toronto (Ontario)
Le 14 mai 1990

# BUREAU DU COMMISSAIRE A L'INFORMATION ET A LA PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

État financier
pour l'année terminée le
31 mars 1990

**BUREAU DU COMMISSAIRE A L'INFORMATION ET A LA PROTECTION DE LA VIE PRIVEE**

**État des dépenses**
**pour l'année terminée le 31 mars 1990**
**(note 3)**

| | 1990<br>$ | 1989<br>$ |
|---|---|---|
| Salaires et traitements | 2 105 291 | 1 331 701 |
| Avantages sociaux (note 4) | 263 774 | 154 496 |
| Transport et communications | 89 751 | 64 599 |
| Services | 573 949 | 453 121 |
| Fournitures et matériel | 364 174 | 398 282 |
| | 3 396 939 | 2 402 199 |

Voir les notes afférentes à l'état financier.

Approuvé par :

Directeur général

**BUREAU DU COMMISSAIRE A L'INFORMATION ET A LA PROTECTION DE LA VIE PRIVEE**

**Notes afférentes à l'état financier**
**31 mars 1990**

## 1. GENERALITES

Le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée veille à ce que les diverses institutions du gouvernement de l'Ontario se conforment à la Loi de 1987 sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et respectent les normes de protection de la vie privée énoncées dans ladite loi. A titre de commissaire, il peut étudier les décisions prises par lesdites institutions qui refusent à un particulier l'accès à des renseignements. Après examen des circonstances de l'appel, il a le pouvoir final de refuser ou d'ordonner la divulgation des renseignements demandés.

## 2. PRINCIPES COMPTABLES IMPORTANTS

### a) Méthode de comptabilité

Le Bureau utilise une méthode de comptabilité de caisse modifiée permettant une prolongation de 30 jours pour acquitter les dettes engagées au cours de la période qui vient de se terminer.

### b) Immobilisations

Les dépenses en immobilisations sont imputées à l'exercice au cours duquel elles sont engagées.

## 3. DEPENSES

Les dépenses sont acquittées à même les fonds affectés par l'Assemblée législative de l'Ontario.

## 4. REGIME DE RETRAITE

Le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée offre des rentes de retraite à ses employés permanents en leur permettant de participer à la Caisse de retraite des fonctionnaires établi par la province de l'Ontario. Les rentes de retraite pour le commissaire à l'information et à la vie privée sont offertes par le compte des allocations de retraitre des députés à l'Assemblée législative. Les cotisations versées par le Bureau aux dit Fonds, Caisse et compte au cours de l'année s'élèvent à 116 800 $ (1989 - 79 100 $) et fait partie des avantages sociaux des employés dans l'État des dépenses.